



Beratung in der Wolfsburger Migrationsgesellschaft

IMPRESSUM

Herausgeber

Stadt Wolfsburg
Porschestraße 49
38440 Wolfsburg
www.wolfsburg.de

Dezernat für Jugend, Bildung, Integration und Soziales
Stadträtin Iris Bothe

Integrationsreferat
Irina Reschke, Referatsleitung
Niels Christopher Spielvogel, Fachplaner für Migration und Integration

Referat Strategisches Bildungsmanagement
Petra Ringmann, Referatsleitung
Dr. Jagoda Motowidlo, Fachplanerin* für Bildung und integrierte Steuerung

Wolfsburg, Dezember 2024

„In Zukunft beraten heißt in Vielfalt beraten“

Karl-Heinz P. Kohn

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung und Relevanz des Berichts	6
Danksagung	9
2. Einleitung: Beratungen in der Migrationsgesellschaft.....	10
3. Die Ziele des Projekts	12
4. Die Projektarchitektur	14
4.1 Befragung migrationspezifischer Beratungseinrichtungen	15
4.2 Beteiligung der Beratungspraxis.....	15
4.3 Dokumentenanalyse	16
4.4 Zielgruppenanalyse und Bestandsaufnahme migrationsrelevanter Institutionen.....	17
5. Qualitätskriterien für Migrationsberatungen.....	18
5.1 Migrationssensible Beratungskompetenzen	19
5.2 Qualitätssicherung und -entwicklung	20
5.3 Organisationsbezogene Qualitätsmerkmale	21
5.4 Übergreifende Qualitätsstandards	22
6. Grundlagen: Beratung in der Wolfsburger Migrationsgesellschaft	24
6.1 Wen erreichen die Migrationsberatungen?	24
6.2 Wer berät in der Wolfsburger Migrationsgesellschaft?	25
7. Kenntnisse und Qualifikationen	27
7.1. Problemanalyse	27
7.2 Handlungsempfehlung 1: Mehr fachspezifische Kompetenzen!	29
7.3 Maßnahmen.....	29
8. Gut vernetzt? Verweisungswege in der Beratung	31
8.1 Problemanalyse	31
8.2 Handlungsempfehlung 2: Verweisungen – ja, aber mit Mehrwert!.....	33
8.3 Maßnahmen.....	33
9. Formulare - Ein wiederkehrendes Beratungsproblem.....	35
9.1 Problemanalyse	35
9.2 Handlungsempfehlung 3: Zurück zum eigentlichen Beratungsthema!.....	37
9.3 Maßnahmen.....	37
10. Evaluation von Beratungsdiensten.....	41
10.1 Problemanalyse	41
10.2 Handlungsempfehlung 4: Die Wirkung der Beratung kennen!.....	44
10.3 Maßnahmen.....	44
11. Vergleichbarkeit von Beratungsleistungen.....	46
11.1 Problemanalyse	46
11.2 Handlungsempfehlung 5: Eine gemeinsame Datenbasis schaffen!.....	47
11.3 Maßnahme.....	47
12. Ein Spannungsfeld zwischen Zuständigkeit und Lebensrealität	49
12.1 Problemanalyse	49
12.2 Handlungsempfehlung 6: Örtliche Bündelung von Beratungsdiensten.....	50
12.3 Maßnahme.....	50

13. Aktueller Stand der Maßnahmenumsetzung.....	52
14. Learnings	58
14.1 Der partizipative Ansatz auf Projektebene.....	58
14.2 Der nutzer*innenzentrierte Ansatz auf Maßnahmenebene.....	58
14.3 Ressourcenschonende Umsetzung mit digitalen Tools.....	59
Literaturverzeichnis.....	60
Anhang.....	62
I. Fragebogen für Geschäftsführungen	62
II. Fragebogen für Berater*innen	66

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Projektziele	12
Abbildung 2: Projektarchitektur	14
Abbildung 3: Partizipative Einbindung der Beratungspraxis im Projekt.....	16
Abbildung 4: Die BeQu-Standards im Überblick	18
Abbildung 5: Aufenthaltsdauer der Ratsuchenden in Deutschland	24
Abbildung 6: Berufliche Qualifikationen der Berater*innen	26
Abbildung 7: Typische Verweisungswege von Ratsuchenden	32
Abbildung 8: Erhobene Beratungsmerkmale in der Beratung	42
Abbildung 9: Formen der Feedbackerhebung in der Beratung	43
Abbildung 10: Skizze einer örtlichen Bündelung von Beratungsdiensten	51
Abbildung 11: Umsetzung der Maßnahmen 2024.....	52
Abbildung 12: Planung und Umsetzung der Maßnahmen 2025.....	52
Abbildung 13: Beratungsort der Zukunft: Alles unter einem Dach	57

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Ranking der Kenntnisse und Qualifikationen von Berater*innen.....	27
Tabelle 2: Beratungsthemen	35
Tabelle 3: Beratungsanliegen der interkulturellen Beratungen der Stadt Wolfsburg.....	36
Tabelle 4: Verweisungsquote zu Beratungsanliegen in der Migrationsberatung.....	36

1. Zusammenfassung und Relevanz des Berichts

Der Bericht „Beratung in der Wolfsburger Migrationsgesellschaft“ beleuchtet umfassend die aktuelle Situation und die Herausforderungen der Beratungsangebote für Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund in Wolfsburg. Dabei wird die Rolle der Migrationsberatungen als zentral für die Integration von Migrant*innen hervorgehoben. Die Untersuchung analysiert die vorhandenen Beratungsstrukturen und deren Qualität, geht detailliert auf die spezifischen Bedarfe der Ratsuchenden ein und leitet zentrale Handlungsempfehlungen ab. Ein wichtiges Ziel des Berichts ist die Steigerung der Beratungsqualität durch die Einführung standardisierter Qualitätskriterien und die Förderung interkultureller Kompetenzen unter den Fachkräften. Der Bericht verdeutlicht zudem die Notwendigkeit einer engen Zusammenarbeit und besseren Vernetzung zwischen verschiedenen Institutionen, um die facettenreichen Bedürfnisse von Migrant*innen zu adressieren. Abschließend werden konkrete Handlungsempfehlungen formuliert, die auf eine effizientere Gestaltung der Beratungsangebote und eine optimale Ressourcennutzung abzielen.

Mehrwert für Politik, Verwaltung, Beratungsstellen und Ratsuchende:

1. **Politik:** Der Bericht liefert fundierte Daten und Empfehlungen, die als Grundlage für politische Entscheidungen zur Verbesserung der Integrationspolitik dienen können.
2. **Verwaltung:** Durch die Analyse der bestehenden Beratungsstrukturen und der Identifizierung von Verbesserungspotenzialen, lassen sich Verwaltungsprozesse optimieren und Ressourcen effektiver einsetzen.
3. **Beratungsstellen:** Die vorgeschlagenen Qualitätsstandards und Weiterbildungsmaßnahmen helfen den Beratungsstellen, ihre Dienstleistungen weiter zu professionalisieren und noch gezielter auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden einzugehen.
4. **Zielgruppe der Ratsuchenden**
Die Studie ist notwendig, um die Integration von Migrantinnen zu fördern, indem sie qualitativ hochwertige und bedarfsgerechte Beratung sicherstellt. Dies trägt zur Chancengleichheit und sozialen Teilhabe bei und unterstützt Migrantinnen dabei, ein selbstbestimmtes Leben zu führen.

Die wichtigsten Handlungsempfehlungen



Handlungsempfehlung: Mehr fachspezifische Kompetenzen!

Wirkungsziel

In der Beratung von Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung verfügen die Berater*innen über migrationssensible und antidiskriminierende Kompetenzen, die auf aktuellen Ansätzen beruhen.

Maßnahmen

- Forderung migrationsspezifischer Kompetenzen in Stellenausschreibungen
- Erweiterung von Qualifikationsangeboten für Quereinsteiger*innen und erfahrene Berater*innen
- Etablierung einer community-basierten rassismuskritischen Beratung



Handlungsempfehlung: Verweisungen – ja, aber mit Mehrwert!

Wirkungsziel

Die Schnittstellen der Beratungsstellen sind vernetzt und transparent, sodass Verweisungen, insbesondere bei wiederkehrenden Fallmustern, nachhaltig reduziert oder effizient gestaltet sind.

Maßnahmen

- Implementierung eines digitalen Fallmanagementsystems zur besseren Koordination zwischen Beratungsstellen
- Durchführung strategischer Fallwerkstätten zur strategischen Fallanalyse und -bearbeitung



Handlungsempfehlung: Zurück zum eigentlichen Beratungsthema!

Wirkungsziel

Die Berater*innen unterstützen die Ratsuchenden überwiegend bei psychosozialen Problemen. Sie leisten nur in dringenden Fällen Formularunterstützung. Auf diese Weise wird die Ressource der Beratung optimal für das eigentliche Beratungsthema eingesetzt.

Maßnahmen

- Einsatz von Videokonferenzen mit behördlichen Sachbearbeiter*innen entlastet die Berater*innen bei Formularproblemen
- Umgestaltung von Formularen: Reduzierung des hohen Aufwands für Formularhilfe durch Vereinfachung und Digitalisierung von Formularen.
- Einsatz von Chatbots, die dabei helfen Formulare auszufüllen.



Handlungsempfehlungen: Die Wirkung der Beratung kennen!

Wirkungsziel

Die Beratungsstellen gewährleisten eine hohe Beratungsqualität durch die Einhaltung von Qualitätsstandards. Ihre Wirkung verbessern sie mithilfe eines regelmäßigen Feedbacks der Ratsuchenden.

Maßnahmen

- Einführung einer standardisierten, anonymen und mehrsprachigen Feedbackerhebung bei Ratsuchenden mit einem browserbasierten Umfragetool.
- Nutzung der Feedbackdaten zur kontinuierlichen Verbesserung der Beratungsqualität.
- Regelmäßige Feedbackrunden zur Auswertung und Verbesserung der Beratungsangebote.



Handlungsempfehlungen: Eine einheitliche Berichterstattung!

Wirkungsziel

Die Verwaltung erfasst die Beratungsleistungen regelmäßig und einheitlich, sodass die Leistungen transparent und vergleichbar sind. Dies ermöglicht eine datenbasierte Steuerung der Beratungsangebote.

Maßnahmen:

- Erfassung von Leistungskennzahlen zur Bedarfsanalyse und Ressourcenverteilung
- Einführung eines kontinuierlichen Reporting zur Analyse von Beratungsleistungen, Steuerung der Kosten und Sicherstellung der Vergleichbarkeit von Leistungen
- Nutzung der erhobenen Daten zur Anpassung von Förderverträgen und Leistungsvereinbarungen.



Handlungsempfehlungen: Örtliche Bündelung der Beratungsangebote!

Wirkungsziel

Ratsuchende erhalten durch örtlich gebündelte Beratungsangebote eine flexible, ganzheitliche Unterstützung, die ihre individuellen, komplexen Lebenslagen berücksichtigt und unabhängig von starren behördlichen Zuständigkeitsgrenzen auf ihre Bedürfnisse eingeht.

Maßnahmen

- Zentraler Standort für die Zusammenführung von Migrationsberatung und fachspezifischer Beratung (z.B. Jobcenter, Integrations- und Sprachkurse, soziale Hilfen, Familien- und Erziehungsberatung) an einem gemeinsamen Standort.
- Einrichtung einer „Ankommensberatung“ für den Erstkontakt und die bedarfsorientierte Steuerung der Fälle.
- Bildung von multidisziplinären Teams aus Berater*innen unterschiedlicher Disziplinen zur direkten Fallbearbeitung vor Ort.
- Sicherstellung passender Sprachressourcen im Beratungszentrum.
- Schaffung eines vertrauensvollen Umfelds für die Fallübergabe und Zusammenarbeit zwischen Berater*innen und Ratsuchenden.

Danksagung

Liebe Geschäftsführung, liebe Berater*innen aus Wolfsburg,

wir möchten uns von Herzen bei Ihnen bedanken, dass Sie uns bei den verschiedenen Workshops so engagiert begleitet haben. Ihre aktive Teilnahme, Ihr Mitdenken und Ihr Einbringen haben uns inspiriert und maßgeblich zum Erfolg unseres Projekts beigetragen. Ein besonderer Dank gilt Ihnen auch für Ihre kritischen Fragen, die anregenden Diskussionen und die Bereitschaft, sich auf die vielen Zahlen und die gemeinsame Dateninterpretation einzulassen. Ihre Offenheit und Ihr konstruktives Feedback haben uns geholfen, neue Perspektiven zu entwickeln und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Besonders hervorheben möchten wir die Erziehungsberatung sowie die Interkulturelle Beratung des Integrationsreferates. Sie standen uns nicht nur jederzeit für Rückfragen zur Verfügung, sondern haben uns auch die Möglichkeit gegeben, die ersten Tools mit Ihnen gemeinsam zu testen. Ihre Bereitschaft, uns in die Welt der Beratung eintauchen zu lassen, war für uns eine unschätzbare Erfahrung.

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen, Ihre Ideen und die gemeinsame Zeit!

Mit besten Grüßen

Strategisches Bildungsmanagement und Integrationsreferat der Stadt Wolfsburg

2. Einleitung: Beratungen in der Migrationsgesellschaft

Die Migrationsberatung¹ richtet sich an Menschen, die aus verschiedenen Gründen in ein neues Land migrieren, sei es aus wirtschaftlichen, politischen oder persönlichen Motiven. Sie bietet individuelle Beratung und Unterstützung bei allen Fragen rund um das Ankommen im Zielland, um den Betroffenen den Übergang so reibungslos wie möglich zu gestalten. Ein zentraler Fokus der Migrationsberatung besteht darin, Migrant*innen über die rechtlichen Rahmenbedingungen und Verfahren im Zielland umfassend zu informieren. Dies umfasst Informationen über die Einwanderungsbestimmungen, erforderliche Dokumente, Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis und die Integration in das Sozialsystem. Darüber hinaus hilft die Migrationsberatung den Menschen bei der Suche nach geeigneten Unterkünften, Schulen oder Ausbildungsplätzen sowie bei der Jobsuche und dem Aufbau eines sozialen Netzwerks. Sie bietet außerdem Unterstützung im Anerkennungsprozess von Qualifikationen und der Integration in den Arbeitsmarkt.

Die Migrationsberatung arbeitet idealerweise mit unterschiedlichen Institutionen und Organisationen zusammen, wie beispielsweise Einwanderungsbehörden, Ausländerämtern, Bildungseinrichtungen, Arbeitsagenturen, Integrationszentren und gemeinnützigen Organisationen. Dadurch kann sie umfassende Informationen bieten, die den individuellen Bedürfnissen der Migrant*innen gerecht wird. Insgesamt trägt die Migrationsberatung dazu bei, dass sich Menschen, die in ein neues Land migrieren, besser orientieren können. Durch die individuelle Beratung und Begleitung leistet sie einen Beitrag zur Förderung der Chancengleichheit und zur Stärkung der interkulturellen Verständigung. Somit sind sie ein wichtiger Bestandteil der Integrationspolitik und tragen wesentlich dazu bei, dass Zugewanderte ein selbstbestimmtes und erfülltes Leben in Deutschland führen können.

Menschen mit Migrations- und Fluchthintergrund sind keine homogene Gruppe, sondern zeichnen sich durch vielfältige Bedarfe aus. Diese Bedarfe entstehen nicht erst mit der Ankunft im neuen Lebensumfeld, sondern erstrecken sich über einen längeren Zeitraum und hängen stark von individuellen Lebensphasen und biografischen Entwicklungen ab. Entsprechend nutzen Zugewanderte nicht nur allgemeine Migrationsberatungen, sondern auch spezialisierte Fachberatungen wie Senioren- oder Familienberatungen. Die Wolfsburger Beratungslandschaft ist entsprechend dieser Bedarfe ausdifferenziert und benötigt daher eine Übersicht über die Strukturen dieser Beratungsdienste. Ebenso fehlt es an Transparenz bezüglich gemeinsamer Qualitätsstandards, die für die Bewältigung der heterogenen Bedarfe ratsuchender Personen wesentlich sind.

Daran anknüpfend hat der Ausschuss für Migration und Integration in Wolfsburg im Rahmen der Haushaltskonsolidierung einen politischen Auftrag formuliert, der eine umfassende Bestandsaufnahme der Migrationsberatungen in Wolfsburg fordert. Das Ziel des Auftrags besteht darin, Handlungsempfehlungen zu erarbeiten, die nicht nur die Transparenz in der Beratungslandschaft fördern, sondern diese auch zukunftsweisend und wirksamer gestalten – sowohl im Interesse der Berater*innen als auch der Ratsuchenden. Es wird angestrebt,

¹ Die Bezeichnung Migrationsberatung wird nachfolgend als Sammelbegriff für all jene Beratung verwendet, welche zu den Themen Flucht, Migration, Integration und Ausländer*innenangelegenheiten beraten. Gemeint sind mithin nicht ausschließlich die vom Bund finanzierten Migrationsberatungen für Erwachsene (Abk.: MBE).

ein zugängliches System mit klaren Strukturen zu schaffen, das sowohl die Qualität als auch die Ressourcenverteilung der Beratung nachhaltig verbessert.

Die Berichtsstruktur

Der Bericht erläutert zunächst die spezifischen Ziele des Projekts (Kapitel 3), bevor anschließend die Projektarchitektur ausführlich dargestellt wird (Kapitel 4). Diese Projektarchitektur setzt sich aus verschiedenen Bausteinen zusammen: Neben methodischen Hinweisen beinhaltet sie die Partizipation der Beratungspraxis. Anschließend werden Qualitätskriterien erläutert (Kapitel 5), anhand derer die Beratungsangebote in Wolfsburg für Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund bewertet wurden. Hierbei dient das Konzept der Beratungsqualität des *Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung* als Grundlage. Diese allgemeinen Qualitätskriterien wurden jedoch speziell für die Zielgruppe von Ratsuchenden mit Migrations- und Fluchthintergrund erweitert und angepasst. Daran anschließend folgt ein Einblick in die Migrationsberatung in Wolfsburg (Kapitel 6), der aufzeigt, welche Zielgruppen durch die Beratung erreicht werden und wer die Beratungsleistungen erbringt.

Das Herzstück des Berichts bilden die Analyseergebnisse, aus denen konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet werden (Kapitel 7 bis 12). In sechs unterschiedlichen Themenfeldern erfolgt jeweils eine datenbasierte Problemanalyse. Obwohl die Befragungen den größten Teil der Erkenntnisse lieferten, wurden in die Analysen sämtliche verfügbaren Daten einbezogen. Dazu gehörten die Ergebnisse der Dokumenten- und Zielgruppenanalyse sowie die ethnografischen Interviews mit Berater*innen und Führungskräften. Ergänzend flossen die Resultate der Workshops ein, die gemeinsam mit den Berater*innen durchgeführt wurden.

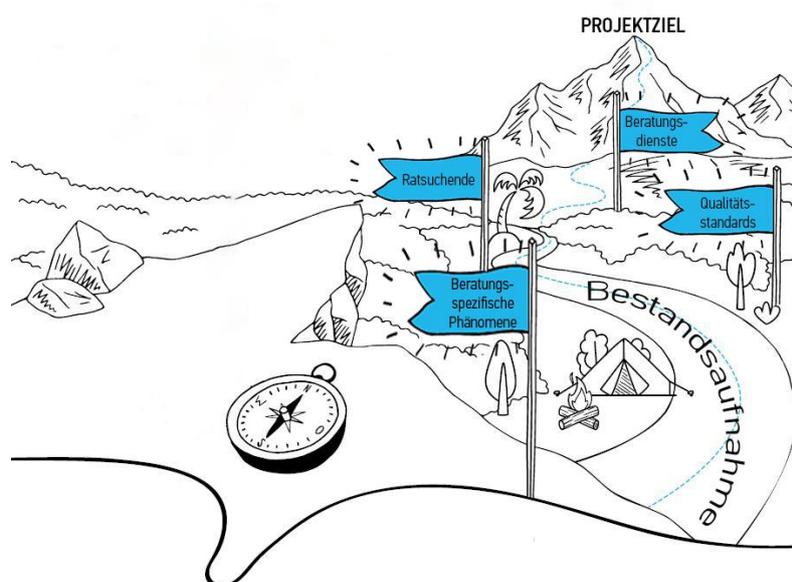
Im Anschluss an die Problemanalyse wird für jedes Thema eine konkrete Handlungsempfehlung ausgesprochen. Diese ist als zentrale Botschaft gestaltet und enthält ein klar definiertes Wirkungsziel, das die angestrebten Veränderungen aufzeigt. Jede Handlungsempfehlung wird durch spezifische Maßnahmen ergänzt, die gemeinsam auf die Umsetzung der Empfehlung einzahlen und zur Erreichung des Wirkungsziels beitragen. Die Handlungsempfehlungen basieren nicht nur auf den Ergebnissen des Projektes „Beratung in der Wolfsburger Migrationsgesellschaft“, sondern auch auf Studien und Erfahrungen in Modellprojekten anderer Kommunen, die entsprechende Maßnahmen ausprobieren oder empfehlen. Im vorletzten Kapitel wird der aktuelle Fortschritt bei der Umsetzung der von der Politik priorisierten Maßnahmen dargestellt. Der Bericht mündet weniger in einer Zusammenfassung, viel mehr in einer Reflexion der im Projekt gewählten Ansätze.

3. Die Ziele des Projekts

Am 01.03.2023 beauftragte der Ausschuss für Migration und Integration das Integrationsreferat, eine umfassende Analyse der Migrationsberatung durchzuführen. Durch fehlende personelle Ressourcen im Integrationsreferat zu diesem Zeitpunkt, wurde die Projektleitung für dieses Vorhaben an das Referat Strategisches Bildungsmanagement übertragen. Im August 2023 konnte das Integrationsreferat durch die personelle Neubesetzung von Stellen aktiv und dauerhaft in das Projekt einsteigen.

Angesichts der aktuellen Haushaltskonsolidierung zeigt die vorliegende Analyse insbesondere auf, wie Migrationsberatungen qualitativ hochwertiger aufgestellt und dadurch insgesamt wirtschaftlicher betrieben werden können. In den letzten Jahren lässt sich zunehmend feststellen, dass viele Beratungsstellen repetitive Aufgaben übernehmen, wie etwa das Ausfüllen von Antragsformularen. Zudem suchen Ratsuchende oft mehrere Beratungsstellen mit ein und demselben Anliegen auf. Es ist teilweise auch unklar, wie Ratsuchende innerhalb der Beratungslandschaft verwiesen werden. Viele dieser Phänomene führen zu einer Mehrbelastung der Berater*innen und gehen zulasten ihrer sozialpädagogischen Kernaufgaben. Um besser zu verstehen, wie die Beratung von Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund abläuft und welche Ursachen aktuellen Anforderungen zu Grunde liegen, benennt die Untersuchung unterschiedliche Analysefelder, die mithilfe der in Kapitel 4 beschriebenen Methoden untersucht werden. Die Analysefelder umfassen eine Bestandsaufnahme der Beratungseinrichtungen, die Zielgruppe der Ratsuchenden und deren Herausforderungen, Qualitätsstandards in der Beratung und beratungsspezifische Phänomene (vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Die Projektziele



Das erste Analysefeld fokussiert die **Bestandsaufnahme der Beratungseinrichtungen**, um einen umfassenden Überblick über die Beratungsangebote für Menschen mit Flucht- und Zuwanderungsgeschichte in Wolfsburg zu gewinnen. Ziel ist es, herauszufinden, welche spezifischen Beratungseinrichtungen Menschen mit Migrationsgeschichte unterstützen und auf welche Themenbereiche sie sich fokussieren. Zudem werden Aspekte wie die Sprachkompetenz in der Beratung sowie die Zugänglichkeit von Informationsmaterialien und Internetauftritten der Beratungsstellen untersucht. In diesem ersten Analysefeld wurden auch Finanzierungsmodelle und -strukturen der Beratungsinstitutionen berücksichtigt. **Zielgruppe der Ratsuchenden und deren Herausforderungen** beschreibt das zweite Analysefeld, indem es die Frage beantwortet: Wer sind die Menschen, die (migrationsspezifische) Beratungsleistungen in Wolfsburg in Anspruch nehmen? Hierzu erfasst die Untersuchung neben einigen soziodemografischen Merkmalen auch die aktuellen und zukünftigen Beratungsbedarfe. Die gewonnenen Erkenntnisse über die Ratsuchenden sowie deren Bedarfs- und Beratungsverläufe tragen dazu bei, zukünftig Qualitätsstandards für die Beratung abzuleiten. Das Ziel der Analyse ist es zudem **Qualitätsstandards und -kriterien** für die Beratung in Wolfsburg zu entwickeln. Dabei werden bestehende und wissenschaftlich erarbeitete Qualitätsstandards berücksichtigt und in die Handlungsempfehlungen einfließen. Abschließend beschreibt die Evaluation auch **beratungsspezifische Phänomene** und deren Ursachen. Beim Phänomen Beratungs-Hopping besteht beispielsweise der Verdacht, dass Ratsuchende sich von möglichst vielen Beratungsstellen und Berater*innen zu einem Beratungsanliegen beraten lassen. Die Ursachen dieses Verhaltens zu ergründen, ist besonders wertvoll für die Entwicklung einer Beratungsstruktur, die reibungslose Übergänge ermöglicht und Doppelstrukturen bestmöglich vermeidet.

4. Die Projektarchitektur

Die Projektziele verdeutlichen die Vielschichtigkeit und Komplexität des Beratungsgegenstandes. Dies wird zum einen durch die inhaltliche Vielfalt und thematische Breite deutlich. Zum anderen spiegelt sich die Komplexität in der Vielzahl der Akteur*innen innerhalb der Beratungslandschaft wider, zu denen neben der Geschäftsführung und den Berater*innen auch die Ratsuchenden sowie – über die Finanzierung – Verwaltung und Politik gehören. Die Zielsetzung der Untersuchung umfasst dabei nicht nur eine reine Bestandsaufnahme und Bedarfsanalyse, sondern legt den Fokus auf die Entwicklung und Sicherung von Qualitätsstandards. Daher bedarf es für diese Untersuchung eines breit angelegten und multiperspektivischen Projektdesigns, das im Folgenden detailliert vorgestellt wird.

Das Design umfasst verschiedene Bausteine, darunter eine umfassende Befragung sowohl der Berater*innen als auch der Geschäftsführung. Darüber hinaus sind die Berater*innen aktiv an den einzelnen Projektschritten beteiligt, wodurch ermöglicht wird, tiefere Einblicke in die spezifischen Phänomene im Beratungsprozess zu gewinnen. Die Berater*innen liefern in den Interviews wertvolle Kontextinformationen, die zur tiefergehenden Interpretation der erhobenen Daten beitragen. Aufgrund dessen, dass es sich um eine Bestandsaufnahme der Praxis handelt, ist zielführend, Daten und Zahlen kontextuell einzubetten und deren tiefergehende Bedeutung zu erfassen. Zusätzlich wird eine Dokumentenanalyse durchgeführt, um zu untersuchen, welche Aspekte von den Trägern erfasst und evaluiert werden. Schließlich findet eine Zielgruppenanalyse statt, die insbesondere migrationsrelevante Institutionen beleuchtet und überprüft, inwieweit der Bedarf in diesen Bereichen gedeckt ist.

Abbildung 2: Projektarchitektur



4.1 Befragung migrationspezifischer Beratungseinrichtungen

Im Rahmen des Projekts wurden von November bis Dezember 2023 Berater*innen in Wolfsburg befragt, die sowohl in der Migrationsberatung als auch in fachspezifischen Beratungsbereichen wie Familien- oder Seniorenberatung tätig sind. Eine Gemeinsamkeit ist, dass alle Befragten Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund beraten. Auch die Geschäftsführungen der jeweiligen Trägerorganisationen wurden einbezogen. Dieser umfassende Ansatz hat es ermöglicht, ein detailliertes Bild der aktuellen Praxis und der Hürden migrationspezifischer Beratungseinrichtungen zu zeichnen und gleichzeitig die Basis für eine kontinuierliche Verbesserung der Beratungsqualität zu legen.

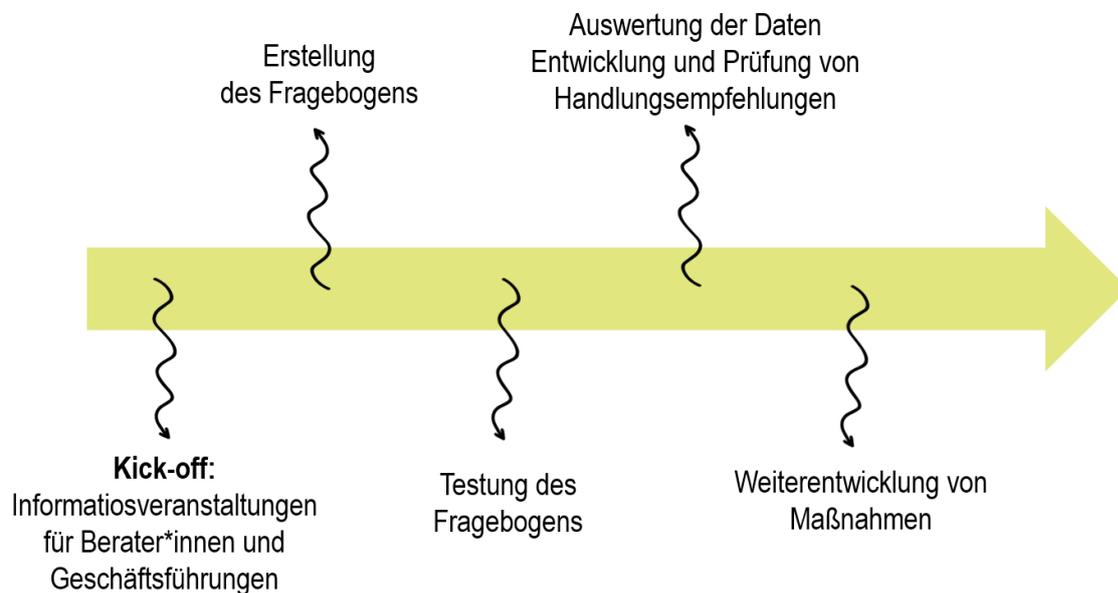
An der Befragung haben insgesamt 51 Personen teilgenommen, darunter 12 Geschäftsführungen und 39 Berater*innen. Von den befragten Geschäftsführungen gaben 58% an, dass ihre Einrichtungen Migrations- oder Geflüchtetenberatung anbieten. Zudem stellen 67% der Einrichtungen sonstig Beratungen bereit, die zum Beispiel Sozial-, Familien- oder Seniorenberatung umfassen. Zwei der zwölf Geschäftsführungen bestätigen, dass ihre Einrichtungen sowohl Migrationsberatung als auch andere Beratungsdienste zur Verfügung stellen. Unter den Berater*innen stellte sich die Verteilung etwas anders dar: Zwei der 39 Berater*innen geben an, keine Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund zu beraten. 44% der Berater*innen bieten Migrations- oder Geflüchtetenberatung an, während 81% sonstige Beratungen bereitstellen. Es zeigte sich, dass neun der 37 Berater*innen, die mit Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund arbeiten, sowohl Migrationsberatung als auch andere Beratungen anbieten.

Die Befragung stützt sich inhaltlich auf den Qualitätskriterien, die im Kapitel 5 vorgestellt werden. Zudem ließen sich aus den Qualitätskriterien verschiedene Schwerpunktthemen für den Fragebogen (vgl. Anlage I; Anlage II) ableiten. Neben Angaben zu den Qualitätsstandards und deren Entwicklung erfasst die Erhebung Fragen über die Berater*innen und zu den Ratsuchenden sowie zur Qualifikation und Strategie der Qualitätsentwicklung. Der Fragebogen geht besonders auf das Feedback der Ratsuchenden und die Durchführung von Evaluationen ein. Darüber hinaus wurden Informationen zu den Fördermodalitäten der Beratungseinrichtungen gesammelt, um die finanzielle und organisatorische Unterstützung der Beratungsprozesse zu analysieren. Zusätzlich erhebt der Fragebogen Informationen zu den Fördermodalitäten, um die finanzielle und organisatorische Unterstützung der Beratungsprozesse zu untersuchen.

4.2 Beteiligung der Beratungspraxis

Der partizipative Ansatz des Projekts setzt auf einen mehrstufigen Prozess, der die Perspektiven und Bedürfnisse verschiedener Berater*innen gezielt einbezieht. Die Beratungspraxis, bestehend aus Berater*innen und Geschäftsführungen, gestaltet das Projekt aktiv mit – von der Vorbereitungsphase bis hin zur Bewertung der Ergebnisse (vgl. Abbildung 3).

Abbildung 3: Partizipative Einbindung der Beratungspraxis im Projekt



Zu Beginn des Projekts fanden separate Kick-off-Veranstaltungen für die Berater*innen und die Geschäftsführungen statt. Diese dienten nicht nur der Information, sondern auch dazu, zur aktiven Mitwirkung aufzurufen – insbesondere bei der Erprobung des Fragebogens. Der entworfene Fragebogen wurde einem Pretest mit drei Berater*innen und drei Geschäftsführungen unterzogen, um sicherzustellen, dass die Fragen sowohl verständlich als auch praxistauglich sind. Nach der Datenerhebung und -systematisierung gab es einen gemeinsamen Datenanalyse-Workshop mit Berater*innen aus der fachspezifischen Beratung und der Migrationsberatung. In diesem Workshop diskutierten diese die Datensätze der identifizierten Schwerpunkte und formulierten erste Handlungsempfehlungen.

Der Ausschuss für Migration und Integration diskutierte und priorisierte diese Handlungsempfehlungen. In einer Abschlussveranstaltung wurden die politischen Entscheidungen an die Beratungspraxis kommuniziert und die priorisierten Maßnahmen von den Berater*innen weiterentwickelt, um sie in die Praxis zu übertragen. Zu diesem Zeitpunkt erklärten sich bereits Personen bereit, einige der Maßnahmen auch nachhaltig mitzugestalten und durchzuführen. Dieser partizipative Ansatz rückte die Praxis in den Mittelpunkt des Projekts und trug wesentlich zu dessen hoher Qualität bei.

4.3 Dokumentenanalyse

Mithilfe einer Dokumentenanalyse werden vorhandene schriftliche oder visuelle Materialien systematisch ausgewertet. Dabei werden Inhalte, Strukturen und Bedeutungen von Dokumenten untersucht, um Erkenntnisse über bestimmte Themen oder Fragestellungen zu gewinnen. Diese Methode eignet sich besonders zur Analyse von Protokollen, Berichten oder Medienbeiträgen und hilft dabei, Muster und Zusammenhänge zu erkennen. Im Rahmen des Projektes wurden vom 15.12.2023 bis zum 15.01.2024 Dokumente von 18 etablierten Trägern und

Vereinen in Wolfsburg ausgewählt, um die Qualität ihrer Angebote im Bereich der Beratung für Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund zu untersuchen. Analysiert wurden digital zugängliche Materialien wie Jahresberichte, Dokumente und Websites. Besonderes Augenmerk wurde daraufgelegt, ob die Angebote auch explizit auf die Zielgruppe ausgelegt sind oder ob die Zielgruppe nur indirekt angesprochen wird. Von den 18 Trägern wurden schließlich 11 ausgewählt, um sie auf weitere Qualitätsmerkmale zu überprüfen.

4.4 Zielgruppenanalyse und Bestandsaufnahme migrationsrelevanter Institutionen

Die Zielgruppenanalyse mit Fokus auf Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund ist eine systematische Herangehensweise, um die Bedürfnisse und Lebensumstände einer Bevölkerungsgruppe besser zu verstehen und gezielte Unterstützungsmaßnahmen zu entwickeln. Ein zentraler Aspekt liegt in der Erfassung soziodemografischer Merkmale wie beispielsweise Staatsangehörigkeit, Alter, Geschlecht, Flucht-/Migrationshintergrund, Sozialleistungsbezug, Familienstand und -situation. Dabei wird untersucht, in welchen Stadt- und Ortsteilen überwiegend Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund leben, um geografische Ballungsräume zu bestimmen. In der Analyse wird überprüft, ob die vorhandenen Beratungsstellen die Sprachen und kulturellen Hintergründe der Zielgruppen angemessen abdecken oder ob es hierbei Lücken gibt, die eine gezielte Nachjustierung erfordern. Dazu gehören auch Standorte von Gemeinschaftsunterkünften für Geflüchtete sowie aktive migrantische Vereine. Diese Orte dienen nicht nur als Wohnraum, sondern auch als Treffpunkte und Informationszentren, in denen sowohl Beratung als auch soziale Integration stattfinden. Insgesamt zielt die Zielgruppenanalyse darauf ab, ein umfassendes Bild der Versorgung von Angebot und potenziellen Bedarfen von Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund zu zeichnen.

5. Qualitätskriterien für Migrationsberatungen

In der Beratungsarbeit gibt es verschiedene Qualitätskriterien, die sicherstellen, dass die Beratungsdienstleistungen professionell, effektiv und ethisch durchgeführt werden. Das Konzept „Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung“ (BeQu-Konzept) des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung hat sich als wegweisender Ansatz etabliert und repräsentiert den aktuellen Stand der Diskussion, um eine erfolgreiche und qualitativ hochwertige Beratung sicherzustellen. Das Konzept enthält wertvolle Erkenntnisse und Leitlinien, die bei der Gestaltung einer erfolgreichen Beratung berücksichtigt werden sollten. Es gewährleistet, dass Beratungsdienste einen klaren Mehrwert bieten und den individuellen Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht werden. Dazu gehören fundiertes Fachwissen, Empathie und die Fähigkeit, sich in die Lage der Ratsuchenden zu versetzen, eine Orientierung an individuellen Zielen und Bedürfnissen, Transparenz und Verständlichkeit der Beratungsprozesse sowie kontinuierliche Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Beratungsdienste.

Abbildung 4: Die BeQu-Standards im Überblick



Quelle: Katsarov et al. 2014, S. 11

Die Kriterien im BeQu-Konzept sind in der Regel allgemein für alle Beratungen formuliert. Für die Beratung für Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund sollten sie jedoch spezifisch angepasst werden, da in diesen Fällen besondere Beratungskompetenzen erforderlich sind. Zudem können andere Qualifikationen und

Weiterbildungen im Vordergrund stehen, die speziell auf die Bedürfnisse dieser Personengruppen eingehen, im Gegensatz zu allgemeinen Beratungsansätzen. Daher wurden die Kriterien im BeQu-Konzept, um die Empfehlungen des Netzwerks „Integration durch Qualifizierung“ (IQ) und vom BAMF über Migrationsberatungen erweitert, die als Hintergrund dienen.

5.1 Migrationssensible Beratungskompetenzen

Migrationssensible Beratungskompetenzen sind Fähigkeiten und Kenntnisse, die Berater*innen benötigen, um Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund angemessen und respektvoll zu unterstützen. In der Praxis bedeutet dies, dass Berater*innen in der Lage sind, auf die Belastung und Bedürfnisse einzugehen, die durch Migrationserfahrungen entstehen. Dafür benötigen Migrationsberater*innen zugleich „konzentrierte wie differenzierte spezifische interkulturelle Kompetenzen“ (Kohn 2011, S.11), um die Beratungsaufgabe stets migrationssensibel und antidiskriminierend auszuführen. Diese Kompetenzen sind angesichts spracherschwere Bedingungen und kultureller Unterschiede unverzichtbar. Darüber hinaus bedarf es vertieften psychologischen Strategien des Empowerments und Kenntnisse über ein migrationsspezifisches Fördermanagement. Karl-Heinz P. Kohn (ebd.) betont: „Solche Aufgaben bedürfen der gezielten Entwicklung beraterischer Spezialkompetenzen. Sie können in einer „normalen“ Beratung unter „normalen“ Bedingungen und mit beraterischen Standardkompetenzen nicht bewältigt werden.“

Berater*innen sollten in der Lage sein, sich auf die kulturellen Hintergründe, Werthaltungen und Bedürfnisse von Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund einzustellen und eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen. Es ist wichtig, die kulturelle Vielfalt zu respektieren und die Bedürfnisse sowie Anforderungen in ihrem spezifischen Kontext zu verstehen. Dazu gehört eine Beschäftigung mit Auswirkungen von Migration. So werden beispielsweise geflüchtete Personen auf eine bestimmte Kultur reduziert, ohne kritisch zu hinterfragen, ob sie sich überhaupt dieser Kultur oder einer beziehungsweise (mittlerweile) mehreren anderen Kulturen zugehörig fühlen. Kohn (2022, S.29) geht in seiner Forschung ebenfalls auf die Beratung und die besondere Situation von geflüchteten Personen ein. Ein wesentlicher Aspekt hierbei ist das Wissen um die Hauptherkunftsregionen der Geflüchteten. So haben beispielsweise Menschen aus dem Iran in der Regel bessere Bildungsmöglichkeiten als solche aus Afghanistan. Dieses Wissen ist für die Berater*innen essenziell, um die individuellen Hintergründe und Bedürfnisse der Ratsuchenden besser zu verstehen. Die Berater*innen sollten sich ihrer eigenen kulturellen Perspektiven und Vorurteile bewusst sein und eine offene, sensitive und interkulturell kompetente Haltung einnehmen. Die Reflexion der eigenen kulturellen Prägung ist ebenfalls insofern nicht zu vernachlässigen, als dass eine Auseinandersetzung nicht nur mit dem „Fremden“, sondern gerade auch mit den eigenen Kompetenzen erfolgen sollte.

Es ist davon auszugehen, dass **Empathie** und Einfühlungsvermögen ebenfalls entscheidende Faktoren in der Beratung sind (vgl. Kohn 2020, S.8). Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund sind oft mit besonderen Belastungen konfrontiert, wie zum Beispiel Sprachbarrieren, Diskriminierung oder Trennung von der Familie. Durch empathische Kommunikation bauen Berater*innen vertrauensvolle Beziehungen auf und ermutigen Migrant*innen dazu, ihre Anliegen offen zu teilen und aktiv an der Beratung teilzunehmen.

Aus zahlreichen Befunden der bildungs- und beschäftigungsorientierten Diskriminierungsforschung (vgl. Antidiskriminierungsstelle des Bundes 2017, Klein/Müller 2016, Weichselbaumer 2015) ist bekannt, dass es kaum eine Person mit Migrationshintergrund in Deutschland gibt, die nicht bereits mehrfach Diskriminierungserfahrungen gemacht hat – selbst, wenn sie in Deutschland geboren wurde. Eine empathisch agierende und selbstkritisch reflektierende Beratungskraft sollte dies in ihrer Kommunikation berücksichtigen. Geflüchtete Personen sind oft zusätzlich zur Diskriminierung, die sie erfahren, von Traumata betroffen. Solche **Diskriminierungs- und Traumatisierungserfahrungen** beeinflussen die Erwartungen und Haltungen, mit denen Ratsuchende in die Beratung kommen. Traumata stellen eine große Herausforderung dar, da sie das Sprechen über die eigenen Erfahrungen und Gefühle erheblich erschweren. Dies behindert nicht nur den Vertrauensaufbau zwischen Berater*innen und Ratsuchenden, sondern auch den gesamten Beratungsprozess. Wenn sich eine Person nicht ausdrücken kann, ist es schwierig, über ihre Traumata zu sprechen. Gleichzeitig hemmen die Traumata selbst die Fähigkeit, zu sprechen und sich mitzuteilen. Dabei stellen sich Fragen der Vertrauensbildung, aber auch der störungsfreien Denk- und Handlungsfähigkeit der Ratsuchenden. Wie können Berater*innen Diskriminierungs- oder Traumatisierungsursachen erkennen, die das Gespräch blockieren? Wie können sie angemessen reagieren, um Lösungen zu initiieren? Und wie können sie ein unterstützendes Netzwerk einbinden, um therapeutische Hilfen einzuleiten? Diese Aspekte sind nicht nur für die Ratsuchenden belastend, sondern auch für die Beratungsfachkräfte selbst, die diese komplexen und psychisch fordernden Situationen bewältigen müssen. Ein weiterer relevanter Aspekt ist die Vermittlung von **Informationen über das deutsche Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungssystem**. Berater*innen benötigen umfassende Kenntnisse über Anerkennungsverfahren, Qualifikationsanforderungen sowie Beschäftigungsmöglichkeiten, um Migrant*innen effektiv bei der Integration in den deutschen Arbeitsmarkt zu unterstützen (vgl. Kohn 2020, S. 8). Dabei ist eine fundierte Analyse der individuellen Fähigkeiten, Interessen und Ziele der Ratsuchenden unerlässlich, um bedarfsgerechte Unterstützung und gezielte Qualifizierungsmaßnahmen zu gewährleisten.

5.2 Qualitätssicherung und -entwicklung

Qualitätssicherung und -entwicklung in Beratungsdiensten sind notwendig, um den stetig verändernden Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht zu werden. Dies erfordert eine kontinuierliche Reflexion der eigenen Arbeit, das Einholen von Feedback seitens der Ratsuchenden und den aktiven Austausch mit anderen Beratungsstellen. Eine Evaluation kann vor allem auch die Perspektive der Ratsuchenden einbeziehen, um zu verstehen, welche Aspekte der Beratung als hilfreich oder weniger hilfreich empfunden werden. Dieses Feedback ermöglicht eine nutzer*innenzentrierte Weiterentwicklung der Beratungsangebote und erhöht die Zufriedenheit sowie Akzeptanz der Beratung.

Eine Evaluation ermöglicht eine gezielte Überprüfung, ob die Beratungsangebote tatsächlich die gewünschten Ergebnisse erzielen. Zudem haben besonders Migrationsberatungen oft begrenzte finanzielle und personelle Ressourcen. Eine Evaluation hilft, diese Ressourcen gezielter einzusetzen, indem sie aufzeigt, welche Maßnahmen besonders wirkungsvoll sind und welche möglicherweise weniger zur Zielerreichung beitragen. Für

die Finanzierung und Unterstützung durch staatliche Stellen oder andere Geldgeber ist es wichtig, Erfolge belegen zu können. Evaluationen zeigen auf, dass die Beratungen sinnvoll und wirksam sind und die Ziele erreichen, was eine weitere Finanzierung und Legitimation stärken.

Regelmäßige Überprüfungen decken Schwächen und Lücken im Beratungssystem auf. Vielleicht gibt es wiederkehrende Fragen oder Schwierigkeiten, die bisher nicht ausreichend abgedeckt sind. Diese Informationen ermöglichen es, die Beratungsangebote gezielt weiterzuentwickeln und an die aktuellen Bedürfnisse anzupassen. Die Anforderungen an Beratung können sich im Laufe der Zeit ändern – etwa durch neue gesetzliche Bestimmungen, politische Entwicklungen oder veränderte Migrationsbewegungen. Eine regelmäßige Evaluation stellt sicher, dass die Beratungsstellen flexibel und aktuell bleiben und die sich wandelnden Bedürfnisse der Ratsuchenden berücksichtigen. Diese Vielfalt an Diskursen sowie deren beständiger Wandel erfordern entsprechend eine kontinuierliche Weiterbildung der Beratenden. Dadurch bleibt sichergestellt, dass sie stets auf dem neuesten Stand bleiben und den wandelnden Anforderungen gerecht werden.

5.3 Organisationsbezogene Qualitätsmerkmale

Für eine hohe Qualität in Beratungsdiensten für Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund sind auch organisationsbezogene Qualitätsmerkmale von zentraler Bedeutung. Das **Leitbild** dient als Orientierung für alle Mitarbeiter*innen und definiert die Grundwerte und Ziele der Organisation. In einer migrationssensiblen Beratung sollte das Leitbild zudem die Anerkennung und Wertschätzung von Vielfalt betonen und konkrete Ziele zur interkulturellen Öffnung festlegen. Um die **interkulturelle Öffnung** in einer Organisation zu verankern, sollte ein Prozess angestoßen werden, der als **Gesamtstrategie** entwickelt wird, beispielsweise durch interkulturelle Organisations- und Personalentwicklung. Die strategischen Ansätze dafür umfassen eine interkulturell orientierte Personalentwicklung zur Gewinnung von Personal mit Migrationshintergrund und zur Qualifizierung des vorhandenen Personals. Für letzteres bedarf es interner Schulungen, die nicht nur Gesetzeskenntnisse vermitteln, sondern auch Aspekte der Migrationsentwicklung, die Diversität der Zielgruppe und erfolgreiche Integrationsansätze abdecken. Zudem dürfen diese Fortbildungen weder Defizitperspektiven noch Stereotypisierungen verstärken, noch sollten sie eine Kulturalisierung erzeugen.

Ein weiterer Baustein ist die **interkulturelle Qualitätsentwicklung**. Dabei besteht ein wichtiger Bestandteil darin, regelmäßige Nutzer*innen-Befragungen durchzuführen. Für Menschen mit Migrationshintergrund müssen Verfahren entwickelt werden, die auf kultursensible Weise ihre Bedürfnisse und Erwartungen erfassen. In der Stadt München wurden positive Erfahrungen mit der SERV-QUAL-Methode gemacht, bei der speziell geschulte interkulturelle Tandems die Nutzer*innenbefragungen durchgeführt haben (vgl. Bobzien 2003).

Eine konstruktive und **partizipative Kommunikations- und Kooperationskultur** fördert den offenen Austausch von Ideen und Erfahrungen, was zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Beratungsleistungen beiträgt. Eine migrationssensible Organisationskultur fördert die Wertschätzung und Integration unterschiedlicher kultureller Perspektiven und schafft ein inklusives Arbeitsumfeld, in dem sich alle Mitarbeiter*innen respektiert und verstanden fühlen. Eine qualitativ hochwertige Beratung erfordert eine enge Kooperation mit anderen

Beratungsstellen, Migrationsdiensten, Bildungsinstitutionen und Arbeitgebern. Durch eine effektive Vernetzung können Migrant*innen von einem ganzheitlichen und bedarfsgerechten Beratungsangebot profitieren.

5.4 Übergreifende Qualitätsstandards

Übergreifende Qualitätsstandards sind allgemeine Richtlinien und Kriterien, die in verschiedenen Bereichen, Organisationen oder Branchen gelten und deren Ziel es ist, eine hohe Qualität und Konsistenz der Prozesse, Produkte oder Dienstleistungen sicherzustellen. Sie dienen dazu, einheitliche Maßstäbe zu setzen, an denen sich unterschiedliche Akteur*innen orientieren können.

Für die Beratung heißt das, dass sie für alle Menschen, unabhängig von ihrer kulturellen Herkunft, **zugänglich** sein muss. Dies bedeutet, dass Barrieren wie Sprache, fehlende Informationen oder unzureichende Kenntnisse über Beratungsangebote abgebaut werden. Beratungsstellen sollten mehrsprachige Informationen bereitstellen und gegebenenfalls Dolmetscher*innendienste anbieten, um sicherzustellen, dass alle Ratsuchenden Zugang zu den notwendigen Unterstützungsleistungen haben. **Ethische Prinzipien** bilden die Grundlage für die migrationssensible Beratung. Diese umfassen Respekt vor der kulturellen Identität und den individuellen Lebensrealitäten der Ratsuchenden. Berater*innen müssen sich ihrer eigenen kulturellen Vorurteile bewusst sein und kontinuierlich daran arbeiten, diese abzubauen, um eine offene und vorurteilsfreie Beratung zu gewährleisten (vgl. Kapitel 3.1). Die **ethischen Ziele und Arbeitsgrundlagen** einer migrationssensiblen Beratung beinhalten die Förderung von Gerechtigkeit, Chancengleichheit und die Unterstützung der sozialen Teilhabe von Migrant*innen. Die Beratung sollte darauf abzielen, die Ratsuchenden in ihrer Selbstbestimmung zu stärken und ihnen zu helfen, ihre Rechte und Möglichkeiten in der neuen Gesellschaft wahrzunehmen. Eine **Orientierung an den Bedürfnissen und Perspektiven der Ratsuchenden** erfordert eine individuelle und kultursensitive Herangehensweise, bei der die spezifischen Lebenssituationen und Herausforderungen von Migrant*innen berücksichtigt werden. Berater*innen sollten aktiv zuhören, empathisch reagieren und die Ratsuchenden in die Gestaltung des Beratungsprozesses einbeziehen (vgl. Kapitel 3.1).

Die **Unabhängigkeit der Beratung** ist ein weiterer wichtiger Qualitätsstandard. Berater*innen sollten frei von äußeren Einflüssen arbeiten können, um eine objektive und unvoreingenommene Beratung zu gewährleisten. Dies schafft Vertrauen und erhöht die Akzeptanz der Beratungsangebote bei den Ratsuchenden. **Transparenz** ist essenziell, um **Vertrauen** aufzubauen und die Ratsuchenden über den Beratungsprozess und die verfügbaren Optionen umfassend zu informieren. Denn eine transparente Kommunikation hilft den Ratsuchenden, informierte Entscheidungen zu treffen. Des Weiteren müssen die Berater*innen sicherstellen, dass persönliche Informationen der Ratsuchenden geschützt und nur mit deren ausdrücklicher Zustimmung weitergegeben werden.

Die Teilnahme an der Beratung muss **freiwillig** erfolgen. Die Ratsuchenden sollten zu keiner Zeit das Gefühl haben, zur Beratung gedrängt zu werden. Freiwilligkeit fördert eine positive Einstellung gegenüber der Beratung und ermöglicht eine authentische und engagierte Teilnahme der Ratsuchenden. Zuletzt ist ein **professionelles Rollenverständnis** der Berater*innen entscheidend für die Qualität der migrationssensiblen Beratung. Dies

umfasst die kontinuierliche Reflexion der eigenen Rolle, der eigenen kulturellen Prägungen und der ethischen Verpflichtungen (vgl. Kapitel 3.1).

Insgesamt zeigt sich, dass Qualitätssicherung und -entwicklung in Beratungsdiensten einen umfassenden Prozess darstellen, der sowohl die individuelle Qualifikation der Beratenden als auch die strukturellen und organisatorischen Rahmenbedingungen umfasst. Nur durch eine ganzheitliche Herangehensweise können Beratungen langfristig eine hohe Qualität sicherstellen. Um eine optimale Beratung zu gewährleisten, ist es unabdingbar die vorhandenen Ressourcen bestmöglich in Einklang mit den beschriebenen Qualitätskriterien und den bestehenden Angeboten zu bringen.

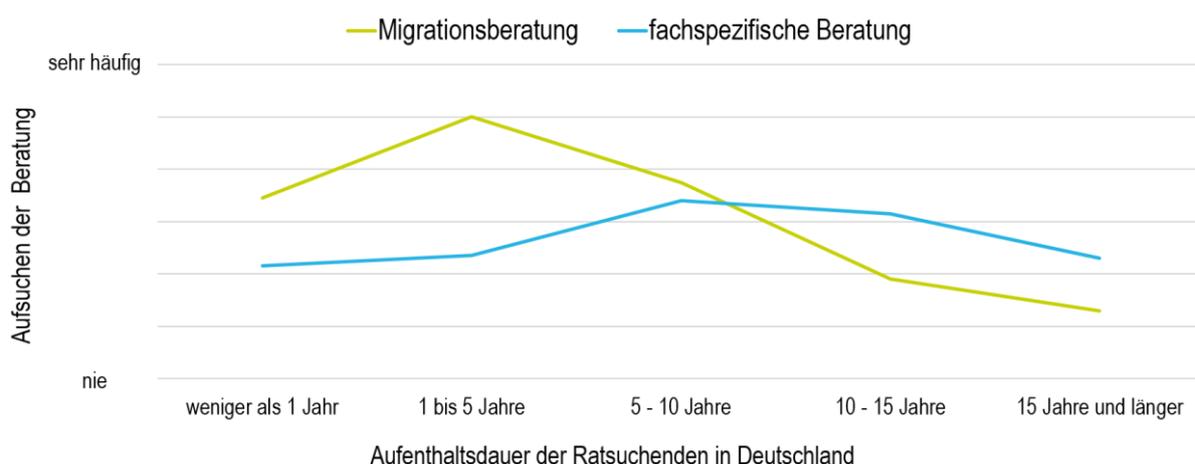
6. Grundlagen: Beratung in der Wolfsburger Migrationsgesellschaft

6.1 Wen erreichen die Migrationsberatungen?

Viele Menschen mit Flucht- und Zuwanderungsgeschichte suchen auch nach langer Aufenthaltsdauer in Deutschland weiterhin Beratungsdienste auf. Die Caritas bezeichnet dieses Phänomen in ihrem Jahresbericht 2022 als „nachholende Integration“ (Caritas Jahresbericht 2022, S.18) und betont damit, dass Beratungsangebote eine zentrale Rolle spielen, um sowohl neuen als auch langjährig ansässigen Migrant*innen bei der Bewältigung alltäglicher Herausforderungen zur Seite zu stehen.

Die Migrationsberatungen erreichen sehr häufig² bis häufig Personen, die zwischen einigen Monaten und bis zu zehn Jahren in Deutschland leben. Dies zeigt, dass der Bedarf an Beratung und Unterstützung besonders in den ersten Jahren des Aufenthalts hoch ist, da die Neuzugewanderten versuchen, sich in ihrer neuen Umgebung zurechtzufinden und die Schwierigkeiten des Alltags zu bewältigen. Auf der anderen Seite erreichen fachspezifische Beratungen (FSB) sehr häufig bis häufig Ratsuchende, die bereits länger als zehn Jahre in Deutschland leben. Diese Beratungsdienste richten sich an Menschen, die sich schon lange in Deutschland aufhalten, aber weiterhin spezifische Unterstützung benötigen. Dies kann auf komplexe Lebenslagen hinweisen, bei denen kontinuierliche Begleitung und fachliche Beratung notwendig sind. Insgesamt verdeutlichen diese Beobachtungen, dass der Beratungsbedarf nicht mit der Aufenthaltsdauer abnimmt, sondern sich vielmehr verändert und anpasst. Sowohl für Neuzugewanderte als auch für langjährig Ansässige bleibt die Beratungslandschaft eine wichtige Ressource.

Abbildung 5: Aufenthaltsdauer der Ratsuchenden in Deutschland



Quelle: Befragung 2023, Referat Strategisches Bildungsmanagement und Integrationsreferat, Stadt Wolfsburg

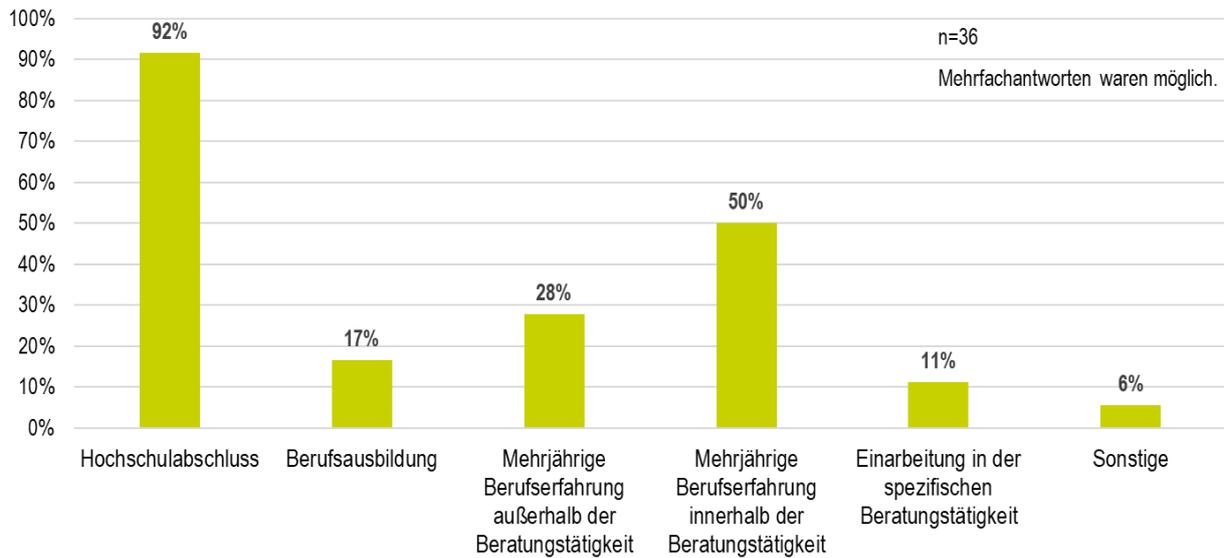
² Folgende Antwortmöglichkeiten standen zur Verfügung: sehr häufig, häufig, hin und wieder, selten, nie

6.2 Wer berät in der Wolfsburger Migrationsgesellschaft?

Berufserfahrene Berater*innen spielen eine zentrale Rolle in der Beratung von Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund in Wolfsburg. Die Erhebung zeigt, dass 64% der befragten Berater*innen seit über sieben Jahren in diesem Bereich tätig sind. Dies deutet darauf hin, dass viele von ihnen um das Jahr 2015 herum mit ihrer Tätigkeit begonnen haben. In dieser Zeit war der Beratungsbedarf aufgrund hoher Zuwanderungszahlen besonders groß, und es wurden viele Quereinsteiger*innen und Personen ohne spezifische Fachausbildung eingestellt. Diese Berater*innengruppe bringt wertvolle Praxiserfahrungen und Sprachkompetenzen mit, benötigt aber (wie alle Berater*innen) eine Weiterqualifizierung, um den komplexen und sich ständig wandelnden Anforderungen gerecht zu werden. Bemerkenswert ist zudem, dass 25% dieser Berater*innen bereits über 15 Jahre Erfahrung in der Beratung dieser Personengruppe haben. Diese langjährige Berufserfahrung unterstreicht die Expertise und das Engagement, das in diesem Sektor vorhanden ist. Langjährige Erfahrung bedeutet zum einen hohe Praxiserfahrung, doch diese muss zugleich mit kontinuierlicher Weiterbildung verbunden sein, um immer auf dem neuesten Stand der pädagogischen und beraterischen Diskussionen und Informationen zu bleiben. Wie sich diese kontinuierliche Weiterbildung gestaltet, wird im anschließenden Kapitel detailliert beschrieben.

Des Weiteren zeigt sich, dass es aktuell durchaus viele berufserfahrene Berater*innen gibt, jedoch wenige neue nachkommen. Dies deutet einen zukünftigen Fachkräftemangel an, der weitreichende Konsequenzen haben und zu erheblichen Engpässen in der Bereitstellung dieser wichtigen Dienste führen könnte. Die langjährige Erfahrung und die spezialisierte Fachkompetenz der derzeitigen Berater*innen sind entscheidend, um Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund wirkungsvoll zu unterstützen. Falls jedoch nicht ausreichend qualifizierter Nachwuchs zur Verfügung steht oder die erfahrenen Fachkräfte nicht adäquat ersetzt werden, besteht die Gefahr, dass die Qualität der Beratung leidet. Spezialisierte Beratungsangebote, die häufig auch sensible Themen wie Traumabewältigung, Bildungsberatung und Integrationshilfen umfassen, erfordern hohe fachliche Expertise und ein tiefes Verständnis für die komplexen Lebensrealitäten der Ratsuchenden. Ein Mangel an Fachkräften führt daher nicht nur zu einer geringeren Verfügbarkeit dieser Beratungsangebote, sondern auch zu einer Überlastung des bestehenden Personals. Dies wiederum beeinträchtigt die Beratungsqualität und die Möglichkeit einer intensiven und individuellen Begleitung. Insgesamt zeigt sich, dass die Sicherung eines qualifizierten Nachwuchses im Bereich der Migrationsberatung nicht nur eine Frage der Verfügbarkeit ist, sondern auch der Sicherung eines hohen professionellen Standards. Ein weiteres wichtiges Merkmal der Berater*innen ist ihre hohe Qualifikation. So verfügen 92% der Berater*innen über einen Hochschulabschluss (vgl. Abbildung 6).

Abbildung 6: Berufliche Qualifikationen der Berater*innen



Quelle: Befragung 2023, Referat Strategisches Bildungsmanagement und Integrationsreferat, Stadt Wolfsburg

Dies unterstreicht das hohe Bildungsniveau innerhalb dieser Berufsgruppe, welches wesentlich zur Qualität der Beratung beiträgt. Angesichts des möglichen Fachkräftemangels stellt sich die Frage, ob äquivalente Berufserfahrungen oder alternative Ausbildungswege denkbar sind, um das Berufsfeld zu öffnen und zu diversifizieren. Eine solche Öffnung trägt dazu bei, den Bedarf an qualifizierten Berater*innen zu decken und gleichzeitig verschiedene Perspektiven und Kompetenzen in die Beratungspraxis einzubringen.

Insgesamt zeigt sich, dass im Moment berufserfahrene und hochqualifizierte Berater*innen in Wolfsburg tätig sind. Es ist daher von großer Bedeutung, Strategien zu entwickeln, um auch zukünftig ausreichend qualifizierte Fachkräfte in diesem Bereich zur Verfügung zu haben.

7. Kenntnisse und Qualifikationen

7.1. Problemanalyse

In der migrationsspezifischen Beratung sind fachliche Kompetenzen für Berater*innen von entscheidender Bedeutung, um die besonderen Anforderungen von Flucht und Migration fundiert und wirkungsvoll zu unterstützen (vgl. Kapitel 5.1). Doch nicht alle Berater*innen bringen diese spezialisierten Fähigkeiten in ausreichendem Maße mit. Viele hochqualifizierte Berater*innen verfügen über wenige fachspezifische Kompetenzen. Dies wird in der Tabelle 1 durch ein Ranking der Kenntnisse der Berater*innen deutlich. Die Fähigkeiten, die oberhalb in der Tabelle zu finden sind, sind diejenigen, in denen sich die Berater*innen als qualifiziert einschätzen und sicher in deren Anwendung sind. Fähigkeiten, die weiter unten im Ranking stehen, sind diejenigen, bei denen Berater*innen wenige oder gar keine Qualifikationen besitzen und entsprechend geringere Kompetenzen aufweisen.

Tabelle 1: Ranking der Kenntnisse und Qualifikationen von Berater*innen

	Kompetenzen in der Migrationsberatung
1	Interkulturelle Verständigung
2	Stadtweite Beratungsangebote
3	Fallmanagement
4	Feststellung von Stärken und Schwächen auch ohne gemeinsame Sprache
5	Angebote für Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund
6	Diversity
7	Anforderungen des Bildungs- und Arbeitsmarktes in Deutschland
8	Wissen über Migration (z.B. zur Migrationsgeschichte, -bewegung)
9	Umgang mit und (Aus-)Halten von traumatischen Inhalten
10	Qualitätsmerkmale der Beratung zu Themen der Migration
11	Erkennen von Diskriminierungserfahrungen im Gespräch mit
12	Beratung/Therapie „zu Dritt“, d.h. mit Dolmetscher*innen
13	Informationen zum Thema Flucht und Migration finden (über z.B. Datenbanken)
14	Antidiskriminierungsberatung
15	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
16	Rechtliche Grundlagen im Kontext Flucht und Migration
17	Bildungs- und Berufssysteme in den Herkunftsländern der Ratsuchenden

Quelle: Befragung 2023, Referat Strategisches Bildungsmanagement und Integrationsreferat, Stadt Wolfsburg

Bei genauerer Betrachtung des Rankings zeigen sich auf den obersten Plätzen eher allgemeine Fähigkeiten, wie etwa interkulturelle Verständigung, die viele verschiedene Kompetenzen umfasst und daher nicht als spezifisch eingestuft werden kann. Auch Kenntnisse über Beratungsangebote sowie die Methode des Fallmanagements sind weit oben vertreten. Diese Methode ist nicht nur Teil der sozialpädagogischen Ausbildung, sondern auch ein zentraler Bestandteil der Migrationsberatung, die vom BAMF gefördert wird und als Fördervoraussetzung gilt.

Im oberen Mittelfeld finden sich Themen, die vor allem reines Fachwissen darstellen – etwa Kenntnisse über die Anforderungen des Bildungs- und Arbeitsmarktes in Deutschland oder über Migration. Es wäre zu erwarten, dass solche Themen weiter oben rangieren, da jedoch auch fachspezifische Beratungsstellen befragt wurden, die dieses Wissen im Alltag weniger benötigen oder gegebenenfalls an die Migrationsberatung weiterverweisen, überrascht diese Platzierung nicht. Überraschend ist eher, dass der Umgang mit Traumata im unteren Mittelfeld auf Platz 9 zu finden ist. Diese Kompetenz bildet eine grundlegende Säule in der psychologischen und sozialpädagogischen Ausbildung und stellt, wie in Kapitel 5.1 erläutert, eine zentrale Beratungskompetenz in der Beratung von Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund dar. Da der Umgang mit Traumata nicht nur für die Migrationsberatung, sondern auch in anderen fachspezifischen Beratungen von Bedeutung ist, sollten die Berater*innen in diesem Bereich eine höhere Qualifikation besitzen.

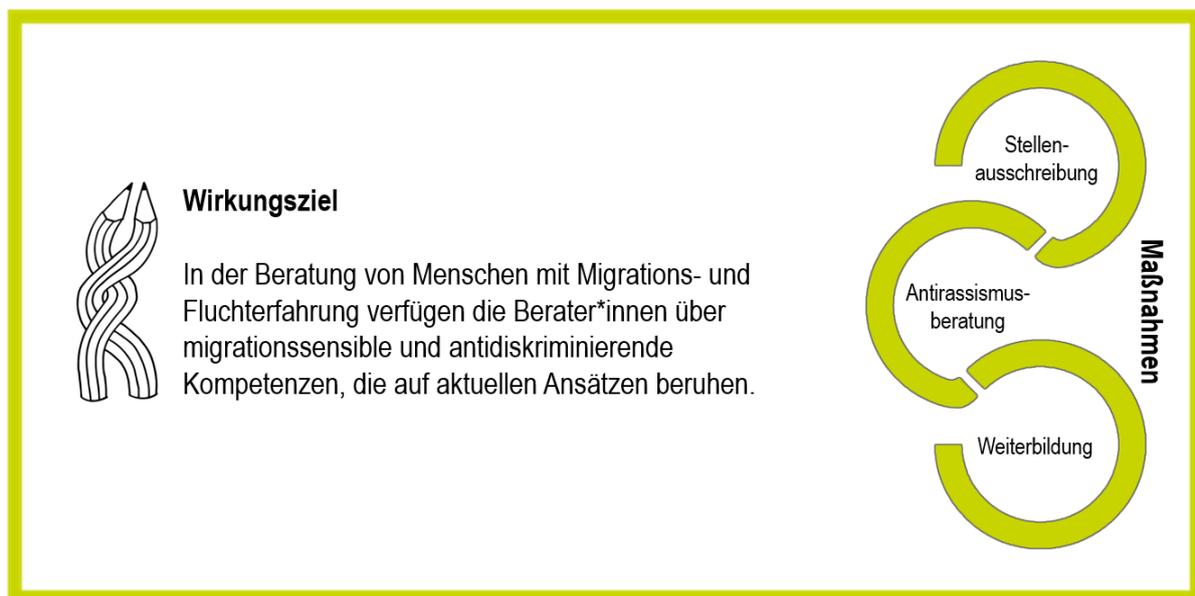
Erwähnenswert ist auch, dass das Erkennen diskriminierendes Verhaltens sich lediglich auf Platz 11 rangiert. Dabei wirken schon sprachliche Nuancen diskriminierend, weshalb deren Identifizierung von entscheidender Bedeutung ist. Es ist relevant, dass Berater*innen in der Lage sind, Diskriminierung sowohl bei sich selbst zu erkennen als auch die Erfahrungen der Ratsuchenden empathisch nachzuvollziehen. Diese Kompetenz ist teilweise auch Bestandteil interkultureller Verständigung, welche sehr hoch eingestuft wurde. Dies deutet darauf hin, dass der Umgang mit diskriminierendem Verhalten entweder nicht bei der interkulturellen Verständigung berücksichtigt wurde oder es sich um eine spezifische Kompetenz handelt, bei der sich die Berater*innen besonders unsicher fühlen.

Platz 12 „Beratung zu Dritt“ ist für jene Beratungssituationen relevant, bei denen eine dritte Person zum Übersetzen hinzugezogen wird. 44% der befragten fachspezifischen Berater*innen arbeiten sehr häufig bis häufig mit Kolleg*innen aus der eigenen Beratungseinrichtung zusammen, die ihnen bei der Übersetzung helfen. Migrationsberater*innen ziehen selten Dolmetscher*innen hinzu, werden jedoch häufig selbst als Übersetzer*innen eingesetzt. Aus diesem Grund ist diese Qualifikation für beide Beratungsdienste von Bedeutung und sollte zukünftig im Ranking entsprechend höher vorzufinden sein.

Die auf den Plätzen 14 bis 17 aufgeführten Kompetenzen und Fachwissen betreffenden Themen, bei denen Berater*innen nicht in der Lage sind, eigenständig zu beraten oder das erforderliche Wissen anzuwenden, da ihnen entweder die notwendigen Kenntnisse fehlen oder sie nur über begrenztes Wissen in diesen Bereichen verfügen. Auf Platz 14 und 15 finden sich Kompetenzen im Bereich der Antidiskriminierungsberatung und des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG), die eigentlich eine grundlegende Voraussetzung für jede Beratung darstellen sollten. Denn Diskriminierungserfahrungen sind für viele Menschen alltäglich. Laut dem Jahresbericht der Antidiskriminierungsstelle des Bundes 2022 berichten 43% der Menschen, die sich an die

Antidiskriminierungsstelle des Bundes wenden, von rassistischer Diskriminierung. Weitere häufig genannte Diskriminierungsmerkmale sind Behinderungen (27%) und Geschlechterdiskriminierung (21%) (vgl. ebd.). Dass gerade fachspezifische Kompetenzen in den unteren Rängen auftauchen, ist aus einer strukturellen Perspektive nicht verwunderlich. Migrationsberatung bearbeitet keine spezifischen Themen, sondern berät quasi zu jedem Thema oder verweist entsprechend. Es sollte strategisch überlegt werden, ob es sinnvoll ist, dass alle Berater*innen alle Themen abdecken. Eine mögliche Alternative wäre, die Beratung auf bestimmte Fachgebiete zu spezialisieren. So könnten Berater*innen gezielt Expertise aufbauen und die Qualität der Beratung steigern. Ein weiterer Aspekt ist, dass nur 50% der Stellenausschreibungen für Beratungspositionen migrationspezifische Kompetenzen verlangen, diese jedoch nicht als zwingende Voraussetzung gelten. Es ist daher wenig verwunderlich, dass Personen mit diesen Kompetenzen auf solchen Stellen seltener anzutreffen sind.

7.2 Handlungsempfehlung 1: Mehr fachspezifische Kompetenzen!



7.3 Maßnahmen

Damit Berater*innen ihre fachspezifischen Kompetenzen weiterentwickeln können, müssen unterschiedliche Maßnahmen ergriffen werden. Folglich wird angeraten, migrationspezifische Kompetenzen verstärkt in Stellenanzeigen zu integrieren, um qualifiziertes Personal zu gewinnen. Für bestehende Berater*innen und Quereinsteiger*innen sollen gezielte Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten werden. Darüber hinaus wird die Einrichtung von community-basierten Anlauf- und Beratungsstellen vorgeschlagen. Im Folgenden werden diese Maßnahmen detailliert beschrieben und mit entsprechenden Wirkungszielen verknüpft.

Stellenausschreibungen

Im Bestreben, die fachspezifischen Kompetenzen in der Beratung von Menschen mit Migrations- und Fluchterfahrung zu erweitern, werden verschiedene Maßnahmen zur Umsetzung empfohlen. Eine zentrale Maßnahme besteht darin, in Stellenanzeigen für Berater*innen und ähnliche Positionen explizit migrationspezifische Kompetenzen zu fordern. Dies soll sicherstellen, dass die Bedürfnisse und Probleme von Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund angemessen unterstützt werden.

Weiterbildung

Ein weiterer zentraler Schritt besteht in der regelmäßigen Aktualisierung fachspezifischen Wissens. Dies soll durch ein erweitertes Qualifizierungs- und Weiterbildungsangebot umgesetzt werden. Dabei richtet sich das Angebot sowohl an Quereinsteiger*innen in der Beratung als auch an erfahrene Fachkräfte. Auch Personen mit umfangreicher Praxiserfahrung erhalten so die Möglichkeit, ihre Kenntnisse zu aktuellen Themen gezielt zu vertiefen und auf den neuesten Stand zu bringen. Die Weiterbildung ermöglicht es, aktuelle Entwicklungen und neue Ansätze in ihrer Arbeit zu integrieren. Dies ist für eine zeitgemäße Beratung unerlässlich.

Community-basierte Anlauf- und Beratungsstellen

Die Qualifikation von haupt- und ehrenamtlichen Anti-Rassismusberater*innen spielt ebenso eine wichtige Rolle. Es wird empfohlen, community-basierte Anlauf- und Beratungsstellen zu etablieren. Ein neues Modellvorhaben der Antirassismusbeauftragten sieht vor, diese Art von Beratungsstellen zu fördern. Beispiele guter Praxis finden sich bereits in Braunschweig und Hannover. Es sollte nach Vereinen oder Migrationsorganisationen gesucht werden, die Interesse daran haben, solche Anlaufstellen zu implementieren.

Exkurs: Der Vielfalts-Check

Ein praktisches Werkzeug ist der Vielfalts-Check³ der Diakonie. Mit diesem Tool können Organisationen und Teams selbst testen, wo sie in Bezug auf Vielfalt heute stehen und erhalten wertvolle Empfehlungen für ihre weitere Entwicklung. Der Test umfasst sechs Kategorien und erfordert maximal zehn Minuten. Die Fragen und die dazugehörigen Antwortmöglichkeiten regen zum Nachdenken über die eigene Organisation oder das eigene Team an. Am Ende des Tests erhalten Nutzer*innen eine individuelle Empfehlung, basierend auf der Summe der unterschiedlich gewichteten Antworten. Je mehr Ansätze bereits in einer Organisation vorhanden sind, desto spezifischer werden die Empfehlungen. Die Auswertung berücksichtigt diesen Zusammenhang und gibt gezielte Ratschläge. Der Vielfalts-Check bietet somit eine praxisnahe und umfassende Methode, um die Integration von Vielfalt systematisch zu fördern.

³ <https://www.diakonie-vielfalt.de/kategorie-waehlen>

8. Gut vernetzt? Verweisungswege in der Beratung

8.1 Problemanalyse

Verweisungen sind ein alltäglicher Bestandteil der Beratung. Sobald Ratsuchende zur Beratungssitzung kommen, werden sie als Erstes mit der Frage konfrontiert, ob sie vorher schon eine Beratung in Anspruch genommen haben und inwiefern diese ihnen geholfen hat. Folglich kann eine Verweisung auch ein Beratungsergebnis sein, wenn Ratsuchende für bestimmte Informationen eine andere Stelle aufsuchen müssen oder wenn die Problemlagen die Themen, das Wissen oder die Kompetenzen der Berater*innen übersteigen. Dennoch fällt es ihnen nie leicht, eine Entscheidung für oder gegen eine Verweisung zu treffen. Jedes Mal prüfen sie den gesamten Kontext der Ratsuchenden und wägen ab. Beispielsweise berücksichtigen besonders die Migrationsberatungen, ob die Stelle, an die verwiesen wird, über die nötigen sprachlichen Ressourcen verfügt. Ebenso reflektieren Berater*innen, ob die Ratsuchenden bereit sind, sich wieder einer neuen Behörde oder Stelle anzuvertrauen und ob sie letzten Endes tatsächlich dort ankommen werden. Der Mehrwert der Verweisung wird abgewogen und anhand dessen entschieden.

Auf der anderen Seite gibt es das Phänomen, dass Ratsuchende selbstständig ohne Verweisung seitens der Berater*innen mehrere Beratungen zum gleichen Beratungsanliegen aufsuchen. Bei diesem sogenannten **„Beratungs-Hopping“** springen Ratsuchende von Beratung zu Beratung und folgen dem Motto „viel Beratung hilft viel“. Durch diesen Wechsel erhoffen sie sich neue Informationen zu erlangen, welche die Beratungsstelle zuvor eventuell nicht geben konnte. Dies kann ein Hinweis darauf sein, dass die Qualität der Informationen zwischen den Beratungen als ungleich wahrgenommen wird oder es gibt zumindest unter den Ratsuchenden eine Unsicherheit, ob die Qualität überall gleichermaßen verteilt ist. Ein einheitliches Auftreten der Beratungen zu bestimmten Themen oder für eine bestimmte Zielgruppe, könnte dieser Diskrepanz entgegenwirken. Diesbezüglich ist in den Handlungsempfehlungen ein Vorschlag aufgeführt, der die Bündelung von Beratungsangeboten vor Ort skizziert (Kapitel 12). In Gesprächen mit den Berater*innen hat sich gezeigt, dass die Ratsuchenden nicht nur von einer zur nächsten Beratungsstelle springen, sondern teilweise innerhalb einer Beratungsstelle bzw. eines Beratungsteams von Berater*in zu Berater*in wechseln. Für die Beratungsstellen resultiert dies in Mehrarbeit, die nicht zwangsläufig zu einem tatsächlichen Mehrwert für die Ratsuchenden führt. Ein weiteres Phänomen ist das sogenannte **„Beratungs-Shopping“**. Dabei springen die Ratsuchenden ebenfalls von Beratung zu Beratung, jedoch mit der Motivation, so lange nach einer Beratung zu suchen, bis sie das hören, was sie hören wollen. Dieses Verhalten kann zusätzlich durch Fachkräfte selbst forciert werden, wenn Ratsuchende mit multiplen Problemlagen an viele unterschiedliche Beratungsstellen verwiesen werden. Dies stellt für die Beratungsstellen eine besondere Belastung dar, da die Ratsuchenden nicht unbedingt an einer Lösung interessiert sind, sondern vielmehr nach einer Bestätigung ihrer eigenen Vorstellungen suchen. Dies hat nicht nur einen erhöhten Arbeitsaufwand für die Berater*innen zur Folge, sondern kann auch die Effizienz und Wirksamkeit der Beratung insgesamt beeinträchtigen. Ratsuchende suchen anscheinend oft nach verlässlicher und konsistenter Unterstützung, die sie in der Vielfalt der Angebote nicht finden. Dass sie häufig mehrere

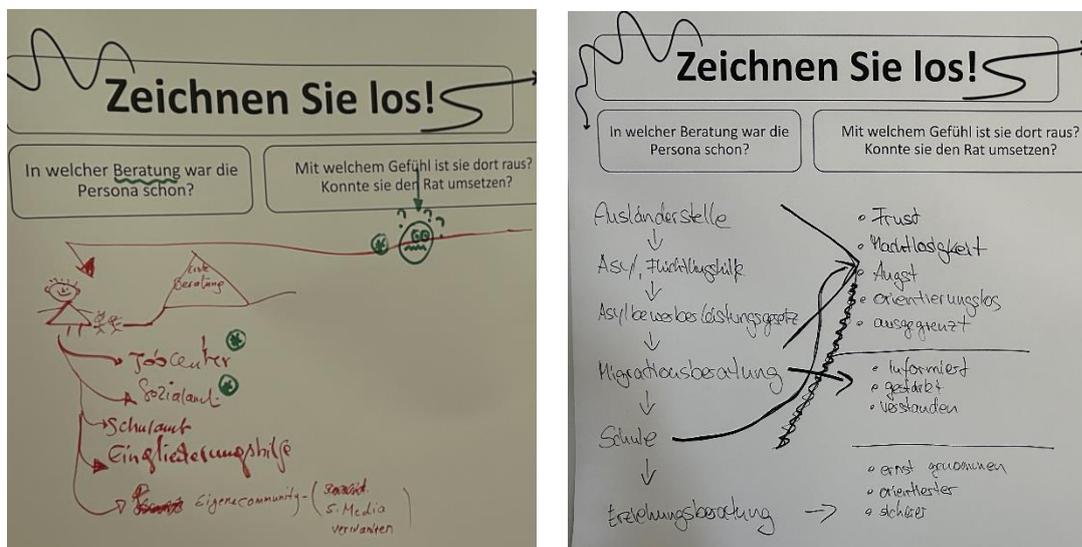
Beratungsstellen ohne gezielte Weiterleitung seitens der Berater*innen aufsuchen, deutet auf Orientierungslosigkeit in einem unübersichtlichen Beratungsumfeld hin. Diese Unsicherheit und ein mögliches Misstrauen gegenüber erhaltenen Informationen führen dazu, dass sie verschiedene Angebote testen, um die passende Unterstützung zu finden. Gleichzeitig zeigt ihr Verhalten, dass sie sich oft nach Bestätigung ihrer eigenen Vorstellungen umsehen und nicht immer Klarheit über ihre Anliegen oder mögliche Lösungen haben. Eine Bündelung der Angebote zu einer integrierten und klar strukturierten Beratung könnte hier Abhilfe schaffen (Kapitel 6).

Beide Phänomene des Beratungs-Hoppings und -Shoppings stellen eine Schwierigkeit dar, die durch eine koordinierte Herangehensweise sowohl für Ratsuchende als auch für Beratungsstellen besser bewältigt werden könnte.

Ein weiteres Problem entsteht, wenn Fachkräfte selbst Ratsuchende mit komplexen Problemlagen an verschiedene Stellen verweisen. In solchen Fällen verlieren die Ratsuchenden leicht den Überblick und ihr Vertrauen, da sie aus ihrer Perspektive von einer Stelle zur nächsten geschickt werden. Dies kann zu Frustration und einem Gefühl der Hilflosigkeit bei den Ratsuchenden führen.

In einem Workshop mit Berater*innen wurden einige dieser „Reisen“ der Ratsuchenden durch die Beratungslandschaft rekonstruiert und skizziert (vgl. Abbildungen 7).

Abbildung 7: Typische Verweisungswege von Ratsuchenden

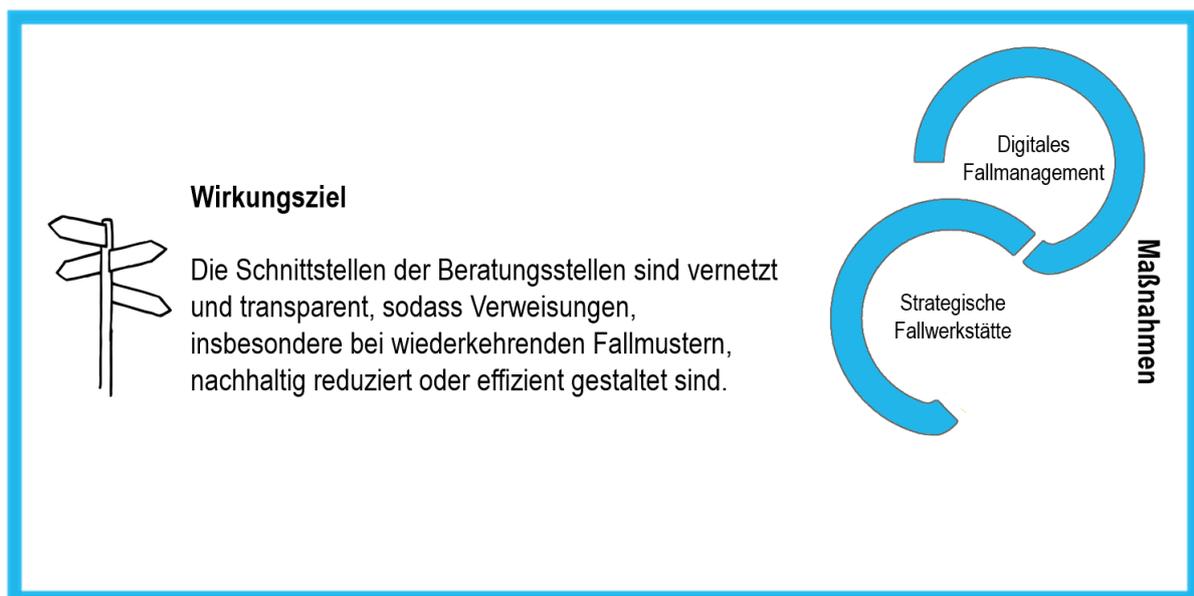


Quelle: Abschlussworkshop 2024

Dabei zeigte sich, dass ein zentraler Faktor darin besteht, wie Ratsuchende eine Beratung verlassen. Fühlen sie sich nach dem Gespräch orientierter, sicherer oder gestärkter oder überwiegt ein Gefühl von Machtlosigkeit, Frustration oder Unklarheit? Solche negativen Gefühle beeinflussen maßgeblich, ob Ratsuchende erneut eine Beratung aufsuchen, sich einer anderen Institution zuwenden oder sich gänzlich zurückziehen und Misstrauen gegenüber Institutionen entwickeln.

Diesen Dynamiken entgegenzuwirken, ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Ein erster Anknüpfungspunkt besteht darin, anonymes Feedback von Ratsuchenden einzuholen, um besser zu verstehen, welche Eindrücke und Erfahrungen sie aus der Beratung mitnehmen (vgl. Kapitel 10.3). Ein weiteres Potenzial besteht in der strategischen Vernetzung der Berater*innen. Hierdurch könnten Verweisungen untereinander gezielter und durchdachter gestaltet werden. Dies würde im besten Fall dazu beitragen, dass Ratsuchende die Unterstützung erhalten, die sie tatsächlich benötigen.

8.2 Handlungsempfehlung 2: Verweisungen – ja, aber mit Mehrwert!



8.3 Maßnahmen

Verweisungen sind nicht per se problematisch, sondern ein wichtiges Instrument in der Beratung. Sie müssen jedoch gut eingesetzt werden. Deshalb lautet die Handlungsempfehlung: Verweisung ja, aber mit Mehrwert! Um dies zu gewährleisten, gibt es einen Vorschlag für zwei zentrale Maßnahmen:

Strategische Fallwerkstatt

Das Hauptziel dieser Maßnahmen ist es, die Schnittstellen zwischen den verschiedenen Beratungsstellen produktiv zu gestalten. Im Gegensatz zu Einzelfällen, die beispielsweise in kollegialen Fallberatungen besprochen werden, fokussieren sich strategische Fallwerkstätten auf den Umgang mit komplexen, wiederkehrenden Fallmustern. Durch die Analyse und Diskussion dieser Muster können bessere Strategien und Lösungen für diese Fälle entwickelt werden, wodurch z.B. Verweisungen zielgerichteter erfolgen. Um dies zu unterstützen, sollten zweimal im Jahr strategieorientierte Fallwerkstätten für die Beratungsstellen stattfinden. Diese Werkstätten fördern den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den Stellen und helfen dabei, gemeinsame Standards und Vorgehensweisen zu entwickeln.

Institutionsübergreifendes digitales Fallmanagement

Ein institutionsübergreifendes digitales Fallmanagement im Kontext von Beratungen ist ein digital gestütztes System, das die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch zwischen verschiedenen Beratungsstellen und Berater*innen koordiniert. Ziel ist es, die Betreuung von Ratsuchenden transparenter und nahtloser zu gestalten, ohne die Autonomie der beteiligten Institutionen zu gefährden. Die hier vorgeschlagene Form des Fallmanagements regelt die Zuständigkeiten der Ratsuchenden und staffelt dabei die Zugangsberechtigungen der einzelnen Berater*innen zu Informationen, ohne die Datenschutzrichtlinien zu verletzen. Idealerweise wird dieses System mit einem Reporting-Tool (vgl. Kapitel 11.3) verknüpft, um die Effizienz der Verweisungen nachzuverfolgen und zu verbessern.

9. Formulare - Ein wiederkehrendes Beratungsproblem

9.1 Problemanalyse

In Beratungen für Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund stehen insbesondere Migrationsberater*innen vor einer Vielzahl an unterschiedlichen Themen. Im Gegensatz zu fachspezifischen Beratungen, die sich auf bestimmte Themenbereiche konzentrieren, decken Migrationsberater*innen ein breites Themenspektrum ab, das sich auf die unterschiedlichen Bedürfnisse ihrer Zielgruppe fokussiert. In der vorliegenden Untersuchung wurde konkret nach den Beratungsanliegen gefragt, dabei standen 19 verschiedene Themen zur Auswahl. Die Auswertung der erhobenen Daten zeigt, dass 88% der Migrationsberater*innen (im Vergleich zu 56% der fachspezifischen Berater*innen) Hilfe beim Ausfüllen von Formularen leisten (vgl. Tabelle 2 und 3). Ein weiteres zentrales Thema in der Beratung ist die Unterstützung bei Sozialleistungen. Diese wird von 81% der Migrationsberater*innen und 41% der fachspezifischen Berater*innen behandelt. Dies könnte darauf hindeuten, dass viele der ausgefüllten Formulare verschiedene Sozialleistungen betreffen, wie beispielsweise Anträge auf Elterngeld, Wohngeld, Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II), Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (SGB XII) sowie Sozialhilfe.

Tabelle 2: Beratungsthemen

Zu diesem Thema berate ich überwiegend	Migrationsberatung	Fachspezifische Beratung
Sozialleistungen	81%	41%
Sprach- und Integrationskurse	80%	33%
Arbeitsverhältnis	60%	26%

Quelle: Befragung 2023, Referat Strategisches Bildungsmanagement und Integrationsreferat, Stadt Wolfsburg

Ein wesentlicher Aspekt, der das Ausfüllen von Formularen erschwert, ist die komplexe Sprache in den Antragsformularen, insbesondere die in den Rechtsgrundlagen verwendete Fachterminologie. Diese stellt selbst für die Berater*innen eine Herausforderung dar. Um die Benutzer*innenfreundlichkeit der Formulare zu verbessern, äußern viele Berater*innen den Wunsch nach Multiple-Choice-Fragen. Dies könnte dazu beitragen, den Antragsprozess sowohl für die Ratsuchenden als auch für die Berater*innen zu erleichtern und die Fehlerquote bei der Antragstellung zu reduzieren.

Das Thema der Sozialleistungen spiegelt sich auch in den Jahresberichten der Träger wider. Im Jahresbericht 2021 schreibt beispielsweise die Caritas über die Beratung für Schwangere und Familie, dass „die Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen insbesondere: bei der Bundesstiftung „Familie in Not“, Kindergeld und Kinderzuschlag [...], ALG-II-Leistungen/ Hilfe zum Lebensunterhalt/ Einmalige Beihilfen beim Jobcenter und Sozialamt, Elterngeld [...], Aufenthaltsgeld“ (Caritas 2021, S.26) zum Beratungsalltag gehört. Als Hauptanliegen definieren sie zu 93% Fragen zu sozialrechtlichen Ansprüchen und zu 87% Beratung zur finanziellen Situation (vgl. ebd.). Auch die

interkulturellen Beratungen der Stadt Wolfsburg sehen sich mit diesem Themenkomplex konfrontiert (vgl. Tabelle 3).

Tabelle 3: Beratungsanliegen der interkulturellen Beratungen der Stadt Wolfsburg

Beratungsanliegen	2023	
	Anzahl der Beratungen	Anteile an der Gesamtberatung
ALG 2	2085	12,7%
Ausländerbehörde	1442	8,8%
Wohnprobleme	830	5,1%

Quelle: Integrationsreferat, Stadt Wolfsburg, 2023

Tabelle 3 zeigt, dass das häufigste Beratungsanliegen mit 12,7% sich mit dem Thema Arbeitslosengeld II (seit dem 01.01.2023 Bürgergeld) auseinandersetzt, dicht gefolgt von Themen der Ausländerstelle mit 8,8%. Das dritthäufigste Beratungsthema bezieht sich auf Wohnprobleme. Hinter diesen Themen verbirgt sich nicht immer das Ausfüllen von Formularen, es geht auch um die Übersetzung oder Erklärung von Bescheiden oder anderen Schriftstücken.

Diese Befunde spiegeln sich auch in den Verweisungsquoten wider, welche spezifisch für die bei verschiedenen Beratungsanliegen in Tabelle 2 präsentiert werden. Die höchsten Verweisungsquoten zeigen sich bei den folgenden Themen: Schulden, körperlichen Gesundheitsbeschwerden und psychische Probleme, Traumatisierung (vgl. Tabelle 4). Die niedrigen Verweisungsquoten für die Beratungsanliegen „Unterstützung bei Formularen“ und „Sozialleistungen“ zusammen mit der Tabelle 4, die zeigt, dass diese Themen oft in der Beratung vorkommen, deuten darauf hin, dass Berater*innen diese Beratungsanliegen meist selbst bearbeiten.

Tabelle 4: Verweisungsquote zu Beratungsanliegen in der Migrationsberatung

Beratungsthema	Verweisungsquote
Schulden	81%
Körperliche Gesundheitsbeschwerden	80%
Psychische Probleme, Traumatisierung	60%
[...]	[...]
Unterstützung bei Formularen	13%
Anerkennung von Abschlüssen	12%
Sozialleistungen	6%

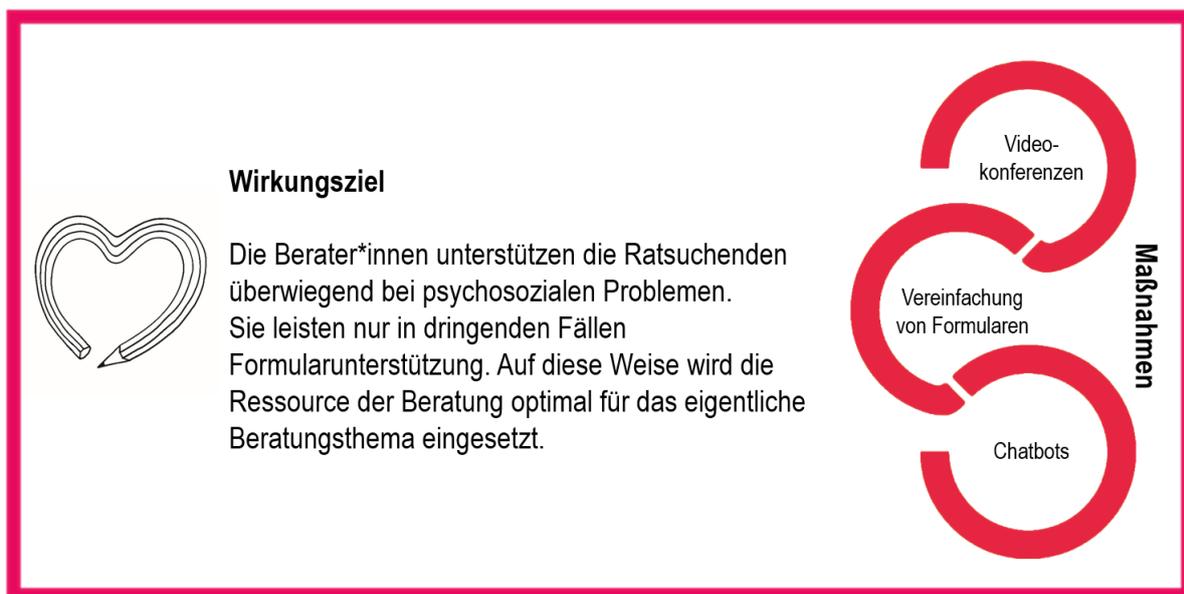
Quelle: Befragung 2023, Referat Strategisches Bildungsmanagement und Integrationsreferat, Stadt Wolfsburg

Viele fachspezifische Beratungen, speziell jene zu Themen wie Familie, Erziehung und Schwangerschaft, beschreiben diese Entwicklung als problematisch, da sie aufgrund des hohen Formularaufwandes nicht ihren eigentlichen Beratungsthemen nachgehen können.

Ein weiteres Problem ist, dass die Qualifikationen der Berater*innen weit über die Anforderungen hinausgehen (vgl. Kapitel 6.2, Abbildung 6), die das Ausfüllen von Formularen erfordert. 92% der befragten Berater*innen verfügen über einen Hochschulabschluss, wobei ein Drittel mehrjährige Berufserfahrung in der Beratung aufweist. Dies bedeutet, dass hochqualifizierte Fachkräfte die repetitive Arbeit des Formularausfüllens übernehmen, anstatt sich auf ihre Tätigkeit der psychologischen und sozialen Begleitung der Ratsuchenden zu konzentrieren. Hier zeigt sich eine Diskrepanz zwischen den vorhandenen Kompetenzen und dem Aufgabenspektrum, welche dringend durch gezielte Maßnahmen gelöst werden sollte, um sowohl die Berater*innen als auch die Ratsuchenden effizienter zu unterstützen.

Daher wird die folgende Handlungsempfehlung in Kombination mit den entsprechenden Maßnahmen darauf abzielen, die Formularhilfe zu verringern und die Beratung verstärkt auf psychosoziale Fragestellungen zu fokussieren. So werden die Ressourcen der Beratung optimal für die eigentlichen Kernthemen genutzt.

9.2 Handlungsempfehlung 3: Zurück zum eigentlichen Beratungsthema!



9.3 Maßnahmen

Vereinfachung von Formularen

Wie die Projektergebnisse zeigen, nimmt die Unterstützung bei Formularen einen erheblichen Anteil der Beratungsarbeit ein. Naheliegender ist daher die Vereinfachung von Bescheiden und Formularen, die die Beantragung von Leistungen regeln. Formulare können durch die Verwendung einfacher Sprache, dem Ausdünnen von Informationen oder in Kombination mit mehrsprachigen Hilfsmaterialien verständlicher für die Zielgruppen gestaltet werden. Dies trägt dazu bei, die Chancengleichheit zu verbessern und sicherzustellen, dass

jede*r, der Anspruch auf Unterstützung hat, diese auch erhält. Darüber hinaus kann die Verwendung klarer und einfacher Sprache die Effizienz der Verwaltung erhöhen, indem die Korrekturen von Missverständnissen und Fehlinterpretationen reduziert werden. In der Folge führt dies zur reibungsloseren Bearbeitung von Anträgen.

Auf der anderen Seite könnten zu stark vereinfachte Formulare wichtige Informationen verfälschen oder auslassen sowie ihre Genauigkeit beeinträchtigen. Dies könnte dazu führen, dass die individuellen Situationen der Antragsteller*innen unzureichend erfasst wird oder rechtliche Risiken für die Behörden entstehen. Bleibt jedoch der aktuelle Zustand von Formularen unverändert, so ist dies nicht nur problematisch für die Beratungen und deren Ressourcen, sondern auch für die Zielgruppen selbst. Neuzugewanderte greifen bei dem Versuch, niedrigschwelliger und selbstorganisierter Informationen zu erhalten, häufig auf Informationen aus sozialen Medien zurück. Im Projekt FemOS⁴, das mit der Bundesagentur für Arbeit zusammenarbeitete und Migrant*innen in sozialen Medien beriet, wurden etwa 12.000 Beratungsgespräche mit Fokus auf die Arbeitsintegration geführt. Dabei konnten 1.966 Falschinformationen entdeckt und korrigiert werden. Viele dieser falschen Informationen verbreiten sich in den sozialen Medien, mit der Konsequenz, dass arbeitsmarktintegrationshemmende Fehlinformationen zirkulieren. Dies deutet auf das Risiko hin, dass die Zielgruppe teilweise desinformiert wird, wenn sie selbstständig nach Informationen sucht.

Behördliche Formulare stellen für viele Menschen eine erhebliche bürokratische Hürde dar, da sie häufig in einer komplizierten Amtssprache und mit juristischen Fachbegriffen verfasst sind. Diese Sprachbarrieren erschweren es den Bürger*innen, die Formulare korrekt und vollständig auszufüllen, wodurch es oft zu Missverständnissen und Verzögerungen bei der Bearbeitung kommt. Um diesem Problem entgegenzuwirken, hat eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Mitarbeitenden verschiedener Jobcenter, die Aufgabe übernommen, mehr als 300 Vorlagen schrittweise sprachlich zu überarbeiten. Ziel dieser Initiative ist es, die Formulare verständlicher und zugänglicher zu gestalten, um so den bürokratischen Aufwand für die Nutzer*innen zu reduzieren (Fehle 2024: 18). Ein weiterer Schritt zur Unterstützung der Bürger*innen sind Erklärvideos, die von vielen Jobcentern auf ihren Webseiten bereitgestellt werden. Diese Videos konzentrieren sich jedoch häufig mehr darauf, wo bestimmte Informationen zu finden sind und wie der Ablauf des Prozesses aussieht, anstatt konkrete Hinweise zu geben, auf welche Details beim Ausfüllen der Formulare geachtet werden sollte.

In einigen Städten gibt es bereits Initiativen, die darüber hinausgehen und direkte Hilfe beim Ausfüllen der Formulare anbieten. So haben erste Kommunen und Organisationen wie das Innovationsbüro Köln, das Jobcenter Kreuzberg-Friedrichshain oder das CityLab Berlin sogenannte Schreib- oder Formularwerkstätten ins Leben gerufen, welche Formulare in vereinfachter Sprache gestalten. Dadurch bieten sie praktische Unterstützung und helfen den Bürger*innen dabei, die Formulare korrekt auszufüllen und somit bürokratische Hürden erfolgreich zu überwinden. Durch diese Maßnahmen wird der Zugang zu behördlichen Leistungen vereinfacht, und die Verständlichkeit von Formularen verbessert. Solche Ansätze könnten langfristig dazu beitragen, die oftmals komplexe Bürokratie für alle Beteiligten transparenter und nutzer*innenfreundlicher zu gestalten.

⁴ [Fem.OS \(minor-kontor.de\)](https://www.minor-kontor.de)

Chancen und Grenzen beim Umgang von Formularen mithilfe von Künstlicher Intelligenz (KI)

Das Vereinfachen oder Übersetzen von Formularen verursacht zusätzliche Kosten und benötigt personelle Ressourcen, um sie kontinuierlich zu aktualisieren und zu verwalten. Daher ist es wichtig, einen ausgewogenen Ansatz zu finden. Hierbei empfiehlt sich die Nutzung von KI in Form von Chatbots, um Aufgaben wie die Übersetzung und angemessene Vereinfachung zu übernehmen. Chatbots können Nutzer*innen beim Ausfüllen von Formularen unterstützen, indem sie Schritt-für-Schritt-Anleitungen geben, wie das Formular korrekt ausgefüllt wird. Sie können außerdem helfen, komplexe Fragen zu verstehen und die benötigten Informationen klar zu vermitteln. Wenn Benutzer*innen während des Ausfüllens auf Unklarheiten stoßen oder bestimmte Begriffe nicht verstehen, kann ein Chatbot diese Fragen direkt beantworten und zusätzliche Erklärungen liefern. Darüber hinaus kann dieser bei der Identifizierung von Fehlern oder fehlenden Informationen unterstützen und helfen, diese zu korrigieren, bevor das Formular abgeschickt wird. Zudem sind Ratsuchende nicht an die Öffnungszeiten der Behörden gebunden und können rund um die Uhr auf Formulare und Informationen zugreifen. Dies kann auch die Kosten für Beratungen und die Verwaltung von Formularanfragen reduzieren, da weniger personelle Ressourcen benötigt werden. Eine weitere Möglichkeit, Chatbots sinnvoll einzusetzen, besteht darin, sie als virtuellen Helpdesk oder virtuellen Empfang zu nutzen. Auf diese Weise finden Ratsuchenden schneller eine*n passende*n Berater*in zu ihrem Anliegen (vgl. Lehmann et al., 2021, S. 62).

Es zeigt sich, dass die Implementierung einer KI-Lösung zu Kosteneinsparungen führen kann, da sie repetitive Aufgaben der Berater*innen übernimmt und personelle Ressourcen für anspruchsvollere Aufgaben freisetzt, insbesondere im Bereich der sozio-emotionalen Beratungsanliegen. KI soll und kann keineswegs Berater*innen ersetzen, sie kann jedoch bei der Entwicklung eines Gesamtkonzepts einen elementaren Baustein darstellen und eine sinnvolle Ergänzung im Beratungsalltag liefern (vgl. Lehmann et al., 2021, S. 62ff.). Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Chatbots eine effiziente und benutzerfreundliche Möglichkeit bieten, Ratsuchenden bei der Bewältigung von Formularanforderungen zu helfen und den Ausfüllprozess zu verbessern. Sie überwinden Sprachbarrieren und ermöglichen einen inklusiven Zugang zu den Leistungen der Behörde. Immer mehr Kommunen, beispielsweise die Stadt Bad Oeynhausen, setzen derzeit Chatbots in der Kommunikation und bei der Formularbearbeitung mit den Bürger*innen ein.

Digitalisierte Begleitung bei Behördengängen mithilfe von Videokonferenzen

Es kommt auch vor, dass Ratsuchende nicht immer an der Stelle ankommen, an welche sie verwiesen wurden. Dies kann verschiedene Ursachen haben, wie etwa Unsicherheiten oder Verständnisschwierigkeiten. Daher entscheiden sich Berater*innen gelegentlich dafür, die betroffenen Personen persönlich zu begleiten, um sicherzustellen, dass sie die benötigte Unterstützung erhalten. Dies ist jedoch mit einem erheblichen Zeit- und Arbeitsaufwand verbunden. Eine räumliche Nähe zwischen Berater*innen und den Behörden würde eine solche Begleitung durchaus realisierbarer machen (vgl. Kapitel 12). Letzteres gestaltet sich für nicht-kommunale Beratungsträger schwierig. Eine Alternative wäre die digitale Begleitung des Ratsuchenden mithilfe von Videokonferenzen. Das bedeutet, wenn jemand während einer psychosozialen Beratung beispielsweise Informationen oder Formulare für ALG II benötigt, die Ratsuchenden nicht aufgefördert werden, den

Beratungstermin im Jobcenter später selbst zu organisieren. Auch die Berater*innen sollten diese Aufgabe nicht übernehmen. Stattdessen könnten Ratsuchende und Berater*in über eine Videokonferenz direkt eine*n Sachbearbeiter*in kontaktieren, um das Problem zu erläutern und direkte Rückfragen zu stellen. Auf diese Weise wird eine bedarfsgerechte Problemlösung unterstützt und gefördert. Sachbearbeiter*innen der Behörden profitieren dabei von den sprachlichen Kompetenzen der Migrationsberater*innen. Dies würde es ihnen ermöglichen, Fälle schneller zu verstehen und Missverständnissen vorzubeugen. Diese Art der Zusammenarbeit sollte in einer verbindlichen Kooperationsvereinbarung festgelegt werden. Zudem müsste es in der Behörde Mitarbeiter*innen geben, die über die nötigen digitalen und zeitlichen Ressourcen für diese Form der Beratung verfügen. Solche und ähnliche Formen der Kooperation und Netzwerke würden der Zielgruppe helfen, Zugang zu Unterstützungsangeboten zu erhalten sowie Vertrauen in die Behörden aufzubauen und sich in der institutionellen Landschaft ihres Wohnortes besser zu orientieren.

10. Evaluation von Beratungsdiensten

10.1 Problemanalyse

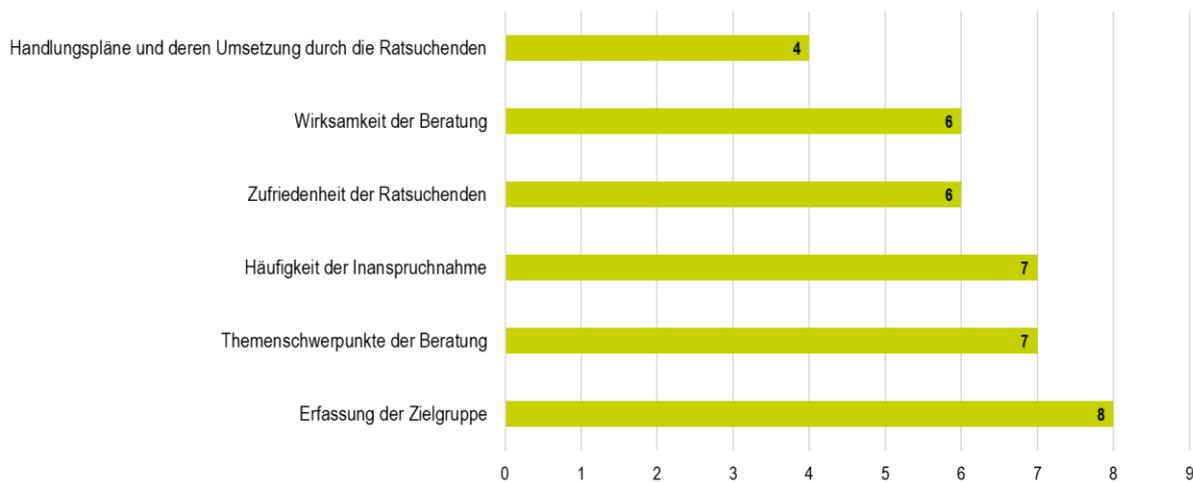
Um die Beratungsqualität fortlaufend an sich wandelnde Rahmenbedingungen und Zielgruppen anzupassen, ist es unerlässlich, die eigene Beratung regelmäßig auf ihre Wirksamkeit zu untersuchen, da sie einen zentralen Indikator für den Erfolg und die Zielerreichung darstellt. Eine regelmäßige Evaluation enthüllt nicht nur Potenziale zur Optimierung, sondern vor allem zur Professionalisierung der Beratung und bildet somit die Grundlage für eine nachhaltige Entwicklung der Qualität. Bei der Erhebung der Beratungsleistung und -wirkung spielen drei zentrale Kriterien eine entscheidende Rolle: Erstens, die Frage, was genau erhoben wird und ob daraus Rückschlüsse auf die tatsächliche Beratungswirkung gezogen werden. Zweitens, die Methodik der Erhebung – also die Frage, wie die Leistungen und deren Auswirkungen erfasst werden. Drittens, der Umgang mit den erhobenen Daten: Was geschieht konkret mit den Ergebnissen und wie werden sie weiterverarbeitet, um eine zielführende Nutzung und kontinuierliche Verbesserung der Beratungsprozesse zu gewährleisten?

Welche Daten werden in der Beratungslandschaft erhoben?

Um die Wirksamkeit einer Beratung zu bewerten, ist es wichtig, zunächst grundlegende Informationen zu der erbrachten Beratungsleistung zu erheben. Daher wurden die Geschäftsführer*innen der Beratungsstellen zu den erhobenen Leistungsmerkmalen befragt. Dazu zählen unter anderem die Erreichung der Zielgruppe, die Themenschwerpunkte, die Inanspruchnahme der Angebote sowie die Zufriedenheit der Ratsuchenden (vgl. Abbildung 8).

Zunächst fällt auf, dass die verschiedenen Beratungsstellen unterschiedliche Schwerpunkte bei der Erhebung von Informationen setzen. Von den insgesamt zwölf befragten Einrichtungen gaben acht an, Daten über die von ihnen erreichte Zielgruppe zu erfassen. Sieben Beratungsstellen dokumentieren sowohl die Themenschwerpunkte als auch die Häufigkeit der Inanspruchnahme durch die Ratsuchenden. Lediglich sechs Einrichtungen erheben Daten zur Wirksamkeit ihrer Beratung sowie zur Zufriedenheit der Ratsuchenden. Das Schlusslicht bildete die Dokumentation von Handlungsplänen und deren Umsetzung durch die Ratsuchenden. Hier gaben vier Beratungsstellen an, diese Tätigkeiten durchzuführen.

Abbildung 8: Erhobene Beratungsmerkmale in der Beratung



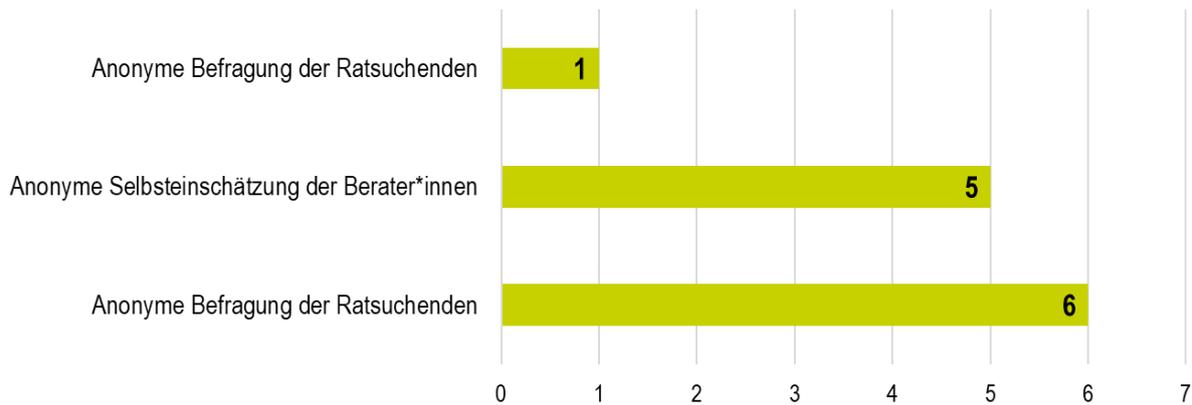
Quelle: Befragung 2023, Referat Strategisches Bildungsmanagement und Integrationsreferat, Stadt Wolfsburg

Wie wird Leistung und Wirksamkeit in der Beratung erhoben?

Um ein umfassendes Bild zu erhalten, wurden die Geschäftsführungen auch zu ihren Verfahren der Datenerhebung befragt. Das Ergebnis ist, dass sechs Träger vor allem ein Reaktions- oder Beschwerdemanagement nutzen. Diese Methoden ermöglichen ihnen zwar, die Zufriedenheit der Ratsuchenden zu erfassen, jedoch nicht die Wirkung der Beratung. Die anonyme Selbsteinschätzung der Berater*innen, gleichzusetzen mit einer Selbstevaluation, wird von fünf Trägern durchgeführt und stellt damit die zweithäufigste Erhebungsmethode unter den befragten Beratungsinstitutionen dar. Die Selbstevaluation bietet Berater*innen einen geschützten Raum für ehrliche Reflexion und kann helfen, Schwächen zu erkennen und Verbesserungen anzustoßen. Allerdings bleibt sie subjektiv und stark von individuellen Maßstäben geprägt. Ohne ergänzende Fremdevaluation oder Feedback der Ratsuchenden bleibt das Bild unvollständig. Zudem besteht das Risiko, dass die Ergebnisse nicht systematisch genutzt werden und somit ihr praktischer Nutzen begrenzt bleibt.

In diesem Zusammenhang ist außerdem auffällig, dass nur eine einzige Beratungsstelle auf eine anonyme Befragung der Ratsuchenden zurückgreift. Dies kann zu mehreren Problemen führen: Es mangelt an aussagekräftigen Rückmeldungen zur Qualität der Beratung, sodass die Möglichkeit zur kontinuierlichen Verbesserung und Qualitätssicherung eingeschränkt wird. Ohne anonymes Feedback zögern Ratsuchende möglicherweise, ehrliche Meinungen zu äußern, wodurch verzerrte Wahrnehmungen entstehen, und eine geringere Transparenz vorliegt. Zudem könnte das Vertrauen in die Beratungsstelle leiden, da Anonymität oft als Voraussetzung für ehrliche und kritische Rückmeldungen angesehen wird. Insgesamt fehlen in dieser Form der Evaluation wichtige Daten, um die Beratung gezielt weiterzuentwickeln und zu optimieren.

Abbildung 9: Formen der Feedbackerhebung in der Beratung



Quelle: Befragung 2023, Referat Strategisches Bildungsmanagement und Integrationsreferat, Stadt Wolfsburg

Wie werden die Ergebnisse in den Beratungsorganisationen weiterverarbeitet?

Die Ergebnisse der Evaluationen in den Beratungsorganisationen werden vor allem im Rahmen von Selbst- oder Teamreflexionen weiterverarbeitet – dies gaben 61% der befragten Berater*innen an. Etwa 42% nutzen die Ergebnisse zur Reflexion innerhalb von Supervisionen und 40% erstellen hierzu Berichte, während 39% die Resultate an Vorgesetzte oder Kolleg*innen weiterleiten.

Die Selbst- oder Teamreflexion bietet zwar die Möglichkeit, sich mit der eigenen Arbeit auseinanderzusetzen und Verbesserungspotenziale zu erkennen, jedoch sind sie durch die subjektiven Perspektiven der Berater*innen nicht immer die objektivsten Mittel der Feedbackverarbeitung. Selbstreflexionen können dazu führen, dass Berater*innen in ihren eigenen Wahrnehmungen gefangen bleiben, wodurch wichtige kritische Perspektiven von außen möglicherweise nicht ausreichend berücksichtigt werden. Auch Teamreflexionen können, wenn sie nicht strukturiert und objektiv durchgeführt werden, vom Gruppenzusammenhalt oder von persönlichen Sympathien beeinflusst werden. Dadurch wird eine ehrliche Auseinandersetzung mit den Rückmeldungen erschwert. In beiden Fällen besteht die Gefahr, dass wertvolle Einsichten verloren gehen oder nicht in der Tiefe verarbeitet werden. In der Folge kann die kontinuierliche Verbesserung des Beratungsprozesses eingeschränkt sein. Eine offenere, diversifizierte Form der Feedbackverarbeitung, wie zum Beispiel anonyme Befragungen, führen hingegen zu einer objektiveren Analyse, die es ermöglicht, die Qualität der Beratung gezielt zu steigern.

10.2 Handlungsempfehlung 4: Die Wirkung der Beratung kennen!



10.3 Maßnahmen

In der Problemanalyse wird deutlich, dass es in der Beratungslandschaft zwei zentrale Handlungsfelder gibt: Zum einen ist es dringend erforderlich, neben der Erfassung der Zufriedenheit auch die Wirksamkeit von Beratung zuverlässig zu messen, um fundierte Erkenntnisse zu gewinnen. Zum anderen bedarf es einer standardisierten, anonymen und mehrsprachigen Feedbackerhebung, um eine breitere und repräsentativere Datenbasis zu schaffen. Zudem wird empfohlen, regelmäßige Feedbackrunden zwischen Beratungsstellen und ihren Geldgeber*innen einzuführen. Diese sollen dazu dienen, ein gemeinsames Verständnis der Evaluationsergebnisse zu entwickeln und insbesondere herauszuarbeiten, welche konkreten Optimierungen notwendig sind. Angesichts des hohen Steuerungspotenzials solcher Maßnahmen wird vorgeschlagen, sie als verbindliche Voraussetzung für die kommunale Förderung von Beratungsstellen zu etablieren.

Standardisierte und anonyme Erhebung von Feedback bei Ratsuchenden

Durch die standardisierte und anonyme Erhebung von Feedback bei Ratsuchenden, erfahren Berater*innen mehr über die Qualität und Wirkung der eigenen Beratung. Wie bereits in der Problemanalyse angedeutet, ist es essenziell dabei vor allem die Wirkung zu fokussieren. Doch was bedeutet das konkret? Wirkung lässt sich definieren als die Veränderungen, die durch die Beratung bei den Ratsuchenden eintreten. Dabei kann es sich um Wandel im Bewusstsein, in der Einstellung oder in den Fähigkeiten handeln – idealerweise sogar in ihrem konkreten Handeln. Langfristig beeinflussen solche Veränderungen auch die Lebenslage der Ratsuchenden positiv. Für einzelne oder mehrere Beratungssitzungen bedeutet dies, dass überprüft werden sollte, ob die Ratsuchenden besser informierte Entscheidungen treffen, ihre Anliegen reflektieren und bewusster verstehen. Möglicherweise bewerten sie ihre Situation neu, gewinnen zusätzliche Einsichten und finden neue Wege, mit ihren Problemen umzugehen. Ausschlaggebend ist hierbei, ob das Gelernte und Erfahrene auch in die Praxis umgesetzt

wird, denn eine der nachhaltigsten Wirkungen der Beratung wäre es, wenn die Ratsuchenden langfristig eine höhere Selbstwirksamkeit entwickeln.

Um die Wirkung systematisch zu erfassen und sicherzustellen, sollte die Beratung wirkungsorientiert aufgesetzt werden. Das erfordert die Anwendung professioneller Qualitätskriterien, die den Beratungsprozess präzise evaluieren (vgl. Michell-Auli 2020). Dazu gehört die Prüfung der Beziehungsqualität, die als Basis für Vertrauen und Offenheit zwischen Berater*in und Ratsuchenden dient. Ebenso wichtig ist die Qualität der bereitgestellten Informationen, um eine fundierte Entscheidungsgrundlage zu schaffen. Die Klärung der individuellen Situation und Ressourcen der Ratsuchenden spielt eine zentrale Rolle, um passende Lösungsansätze zu entwickeln. Diese Kriterien ermöglichen es, die Beratung nicht nur an kurzfristigen Ergebnissen zu messen, sondern auch an ihrer langfristigen Wirksamkeit und Relevanz für die Lebensgestaltung der Ratsuchenden.

Die Anonymität der Erhebung schafft eine vertrauensvolle Basis, sodass sich Ratsuchende sicher fühlen und auch kritische Rückmeldungen geben können. Ein niedrigschwelliges und digital gestaltetes Feedbacksystem fördert die Teilnahme und erleichtert den Zugang für alle. Um die Vielfalt der Zielgruppe abzubilden, sollten die Feedbackfragebögen mehrsprachig verfügbar sein. Dabei ist es wichtig, mindestens jene Sprachen zu berücksichtigen, die im Beratungsangebot der jeweiligen Stelle vertreten sind.

Ein standardisiertes Feedback bietet nicht nur den Berater*innen selbst Vorteile. So kann eine offene Kommunikations- und Feedbackkultur das Vertrauen der Ratsuchenden in die Beratung zusätzlich stärken und eine zielgruppenorientierte Weiterentwicklung des Angebots stattfinden. Zudem kann es den Ratsuchenden helfen, die Beratungsinhalte nochmal zu reflektieren und die erarbeiteten Lösungsstrategien zu bewerten. Dies kann auch bei der Umsetzung im Alltag förderlich sein.

Zur Aus- und Bewertung der Feedbackdaten sollten regelmäßige Feedbackrunden sowohl zwischen Berater*innen und Geschäftsführungen, als auch zwischen Beratungsstellen und deren Geldgeber*innen stattfinden. In Feedbackrunden zwischen Beratungsstellen und ihren Geldgeber*innen liegt der Fokus auf strategischen und strukturellen Aspekten. Die Teilnehmenden besprechen die Zielerreichung anhand definierter Indikatoren, die Verwendung der finanziellen Mittel und die langfristigen Auswirkungen der Beratung auf die Zielgruppe. Dabei sprechen sie auch offen über Herausforderungen bei der Projektumsetzung, wie fehlende Kapazitäten oder bürokratische Hürden. Ein konstruktiver Austausch über mögliche Weiterentwicklungen, wie die Anpassung von Förderkriterien oder die Einführung neuer Evaluationsmethoden, fördert zudem die kontinuierliche Verbesserung. Dabei bleibt das gemeinsame Ziel – die Steigerung der Wirksamkeit der Beratung – stets im Mittelpunkt.

11. Vergleichbarkeit von Beratungsleistungen

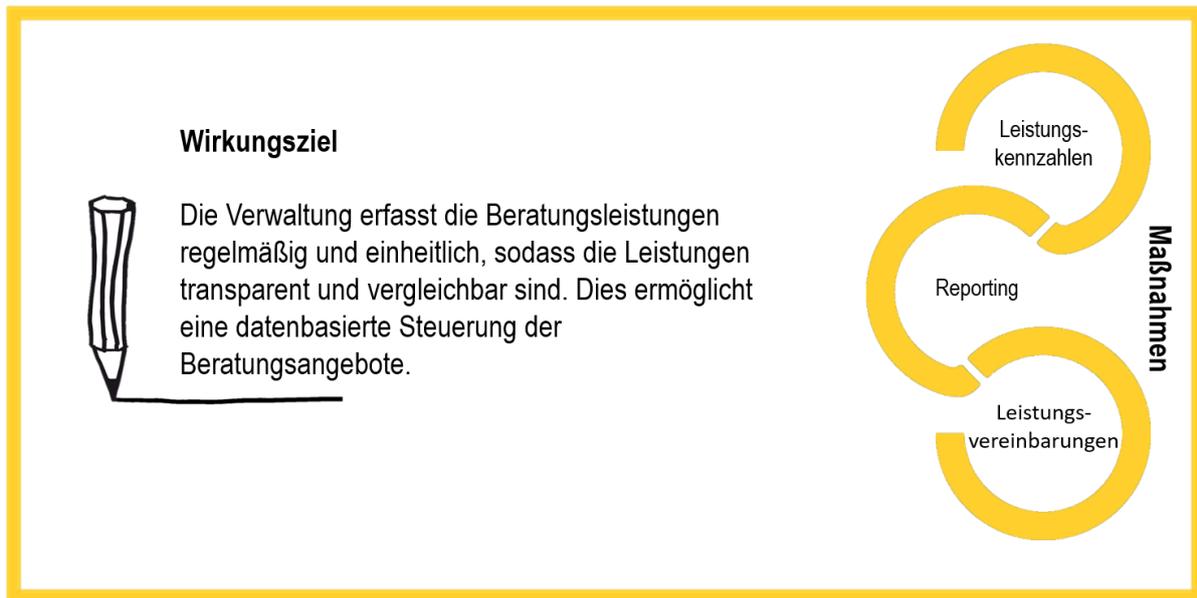
11.1 Problemanalyse

Um die Beratungstätigkeit durch Zahlen transparenter zu machen, ist eine statistische Erfassung der Beratungsfälle notwendig. Dieser Prozess, auch bekannt als Kennzählerfassung oder Monitoring, ermöglicht eine strukturierte Dokumentation. Viele Berater*innen greifen dafür derzeit auf Excel-Tabellen zurück, in denen sie zentrale Informationen wie das Thema der Beratung, etwa Sozialleistungen, die im Gespräch verwendete Sprache oder das Herkunftsland der ratsuchenden Person festhalten. Diese Kennzahlen dienen als wertvolle Grundlage, um die Strategie gezielt auszurichten und die Qualität der Beratung nachhaltig zu sichern. So kann mithilfe der Zahlen beispielsweise herausgefunden werden, ob die gewünschte Zielgruppe erreicht wird oder die Beratungsthemen in den beabsichtigten Beratungsschwerpunkt der jeweiligen Beratung fallen. Trotz der Relevanz, statistische Daten regelmäßig zu erheben, gaben 75% der Beratungsstellen an, dass sie über kein Monitoring zur Qualitätssteuerung verfügen.

Damit die Zahlen eine verlässliche Steuerungsgrundlage bieten, müssen die Beratungsfälle von dem Berater*innen möglichst einheitlich und damit vergleichbar erfasst werden. Die Dokumentenanalyse hat offenbart, dass es in der Wolfsburger Beratungslandschaft kaum bis keine Vergleichbarkeit der Kennzahlen gibt. Selbst grundlegende Aspekte wie die Definition dessen, was als Beratungsfall zählt und was nicht, werden uneinheitlich ausgelegt. Einige Berater*innen zählen nur klassische Beratungsgespräche als Beratungsfall, während andere auch E-Mails, Telefonate oder kurze Informationsgespräche mit einbeziehen. Werden diese Beratungsfälle anschließend in einer Statistik miteinander „verbunden“, entsteht eine Verzerrung. Diese Beobachtung spiegelt sich auch in den Ergebnissen der Befragung wider: Es werden unterschiedliche Themenfelder erfasst und die Verschriftlichung von Ergebnissen findet in voneinander abweichenden Zyklen statt.

Des Weiteren ist das Protokollieren der Fälle mittels Excel-Tabellen wenig nutzer*innenzentriert und fehleranfällig. So war zu beobachten, dass Berater*innen ihre Fälle im Tagesgeschäft zunächst mit Stift und Papier erfassen und diese Daten später in Excel-Tabellen übertragen. Dabei kann es passieren, dass Übertragungsfehler auftreten oder im hektischen Alltag einige Fälle nicht vollständig oder unkorrekt in die Tabelle eingetragen werden.

11.2 Handlungsempfehlung 5: Eine gemeinsame Datenbasis schaffen!



11.3 Maßnahme

Etablierung eines kontinuierlichen Reporting zur zuverlässigen Steuerung von Kosten und der Vergleichbarkeit von Leistung

Ein Reporting schafft eine einheitliche Datenbasis, die wertvolle Einblicke in die Zielgruppe, die Beratungsformen und die Beratungsthemen ermöglicht. Mithilfe dieser Leistungskennzahlen können fundierte Entscheidungen zur strategischen Ausrichtung und Weiterentwicklung der Beratungsqualität getroffen werden. Dabei geht es nicht mehr darum, Beratungsanliegen nur der Dokumentation wegen festzuhalten. Stattdessen wird das Reporting zu einem hilfreichen Instrument, das insbesondere Führungskräfte und Strategieplaner*innen mit entscheidungsrelevanten Informationen unterstützt. Ein Beispiel: Derzeit können viele Geschäftsführungen nur schätzen, wie umfangreich die Formularberatung in ihrer Einrichtung ist. Durch das Reporting wird jedoch genau sichtbar, wie viele Formularberatungen durchgeführt wurden und welchen Anteil sie am gesamten Beratungsaufkommen ausmachen. Werden Maßnahmen eingeführt, um den Anteil dieser Beratungsleistung zu reduzieren, lässt sich in Echtzeit nachvollziehen, ob diese Maßnahmen tatsächlich Wirkung zeigen oder ein Nachsteuern notwendig ist.

Für Beratungseinrichtungen, welche auf Grund von kommunalen Förderungen am Ende des Jahres zu Abgabe von Sachberichten verpflichtet sind, kann das Reporting eine zeitsparende Alternative sein. So kann ein Bericht mit Kennzahlen die Sachberichte ersetzen. Dies bietet beiden Seiten Vorteile: Die Beratungsstellen müssen die Sachberichte nicht mehr recherchieren und verfassen, während die Kommunen auf einen Blick erkennen können, welche Ergebnisse mit den eingesetzten Fördermitteln erzielt wurden.

Zusätzlich ermöglicht der datenbasierte Einblick in die Beratungsleistungen und -inhalte eine gezieltere Fördermittelverteilung und verhindert die Anwendung des sogenannten „Gießkannen- und Rasenmäher-Prinzips“. Diese beschreiben die pauschale Vergabe und Kürzung von Mitteln über einen gesamten Bereich hinweg, ohne dabei individuelle Unterschiede oder spezifische Bedürfnisse zu berücksichtigen. Durch die Vermeidung von pauschalen Einsparquoten ergibt sich auch ein geringeres Schadensrisiko, da vor allem dort eingespart wird, wo die negativen Auswirkungen für die Ratsuchenden möglichst gering ausfallen. Wenn beispielsweise die Förderung auf ein bestimmtes Beratungsthema ausgerichtet ist, dessen Nachfrage jedoch sinkt, während das Reporting zeigt, dass ein anderes Thema stark nachgefragt wird, können die Mittel gezielt umverteilt werden. Auf diese Weise wird der Bedarf gedeckt, ohne dass zusätzliche Fördermittel erforderlich sind. Angesichts des geringeren Risikos von Fehlverteilungen sollte die Erstellung standardisierter Verwendungsnachweise für Beratungsleistungen, die auf den Ergebnissen des Reporting- und Feedbacksystems basieren, zur Pflicht für die Vergabe kommunaler Fördermittel für Beratungsleistungen gemacht werden.

Um die Datenerhebung möglichst nutzer*innenzentriert in den Arbeitsalltag der Berater*innen zu integrieren, sollte eine digitale Lösung bevorzugt werden. Das eingesetzte Programm muss es den Berater*innen ermöglichen, den Beratungsfall schnell und unkompliziert während oder kurz nach der Beratung zu erfassen. Dies lässt sich beispielsweise durch die Erstellung eines digitalen Fragebogens realisieren.

12. Ein Spannungsfeld zwischen Zuständigkeit und Lebensrealität

12.1 Problemanalyse

„Die Lebensrealität von Klientinnen und Klienten der sozialen Arbeit fügt sich jedoch nicht immer in das scharf geschnittene Raster von Zuständigkeiten und ausdifferenzierten Fachlogiken von Behörden und professionellen Arbeitsfeldern. Ihre Probleme stehen oft quer zu dieser Logik, sind zuweilen nicht eindeutig zuordenbar oder gar „chaotisch“. Hier stößt ein wohlgeordnetes System zur Einordnung der Probleme und zur Zuordnung der Verantwortung für ihre Bearbeitung schnell an seine Grenzen.“ (Schulze-Böing 2023, S.72)

Das Zitat bringt einige der Perspektiven, die in der vorliegenden Evaluation auf transparente Weise beleuchtet werden, treffend auf den Punkt. Ratsuchende mit multiplen Herausforderungen nehmen oft die Migrationsberatung in Anspruch. Ihr Beratungsbedarf entsteht häufig bei Jobcenterangelegenheiten, Integrations- und Sprachkursen, Sozialen Hilfen und dem Thema Ehe und Familie (vgl. Kapitel 9.1). Und obwohl diese Themen in ihrer Lebensrealität eng miteinander verwoben sind, sind deren Zuständigkeiten auf Behördenseite sowohl organisatorisch als auch örtlich voneinander getrennt. So bewegen sich die Ratsuchenden mit ihren Fragen durch die teils unübersichtlichen Verästelungen der Verwaltungsstrukturen und verlieren sich dabei oft in Schnittstellen (vgl. Abbildung 7). Im besten Fall finden sie schließlich den Weg in die Migrationsberatung.

Die Strukturen und mangelhaften Sprachkompetenzen der Verwaltung führen dazu, dass Migrationsberater*innen ein breites Themenspektrum abdecken, obwohl für viele Bereiche auch fachspezifische Beratungsangebote bestehen. Aber auch fachspezifische Beratungsangebote werden von Ratsuchenden mit jeweils fachfremden Beratungsanliegen aufgesucht. So neigen Ratsuchende dazu, sich mit behördlichen Angelegenheiten, wie dem Ausfüllen von Formularen, beispielsweise an eine Schwangerschaftsberatungsstelle zu wenden, anstatt direkt die zuständige Behörde aufzusuchen. Diese Vorgehensweise birgt jedoch das Risiko, dass die beispielhaft angeführten Schwangerschaftsberatungsstellen nicht über das erforderliche Fachwissen verfügen.

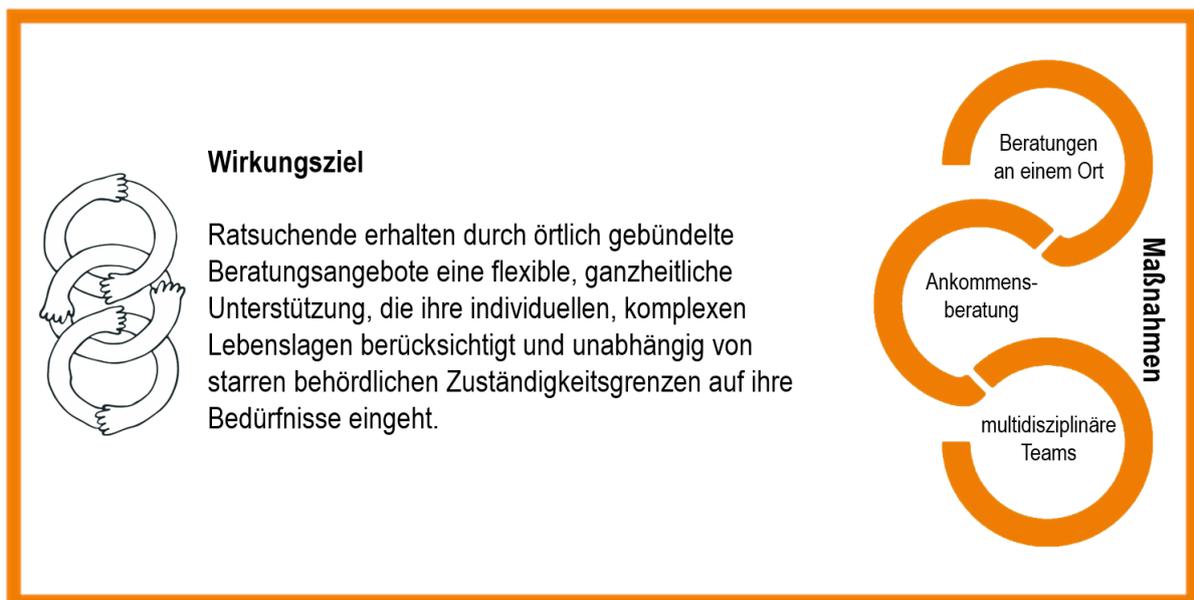
Im Allgemeinen ist zudem zu beobachten, dass es wenig fallbezogene Zusammenarbeit zwischen den unterschiedlichen Beratungsstellen, Behörden und Institutionen gibt. Bei Wissens- oder Zuständigkeitslücken werden die Ratsuchenden daher oft verwiesen. Dies stellt ein Problem dar, da es einerseits zu unerwünschten Beratungsphänomenen führen kann, wie etwa dem sogenannten Beratungs-Hopping (vgl. Kapitel 8.1). Andererseits ist nie gewährleistet, dass die Ratsuchenden tatsächlich die nächste Beratungsstelle erreichen.

Hinzu kommt, dass das Vertrauensverhältnis zwischen Ratsuchendem und Berater*in in den meisten Fällen von besonderer Bedeutung und für eine wirksame Beratung und Verweisung ein entscheidender Faktor ist. Dieses ist jedoch nur schwer oder gar nicht auf andere Behörden und Beratungsstellen übertragbar, da es aufgrund der Sachbearbeitung, des zeitlichen Drucks und der komplexen Materie nicht immer leicht zu etablieren ist. Dies kann insbesondere dann herausfordernd sein, wenn leistungsgewährende Behörden in den Prozess mit eingebunden werden, da bei vielen Ratsuchenden Ängste oder Vorbehalte gegenüber diesen Behörden und Institutionen existieren (vgl. Gaitanides 2004, S. 3f.). Vor diesem Hintergrund ergeben sich die folgenden Fragen: Wie kann diese Vertrauensbasis - die durch sozialpädagogische und interkulturelle Kompetenzen sowie die Möglichkeit des Zugriffs auf Sprachenvielfalt, wie sie beispielsweise in der Migrationsberatung vorhanden sind - entweder auf die

Behörden übertragen, von den Behörden selbst aufgebaut oder in die behördlichen Strukturen integriert werden, damit zukünftig Ratsuchende sich direkt an die zuständige Stelle wenden?

Ein möglicher Lösungsansatz zur Stärkung des Vertrauens, zur Reduzierung von Beratungs-Hopping und -Shopping sowie zur Lösung des Problems, dass verwiesene Ratsuchende nicht immer an der richtigen Stelle landen, besteht in einer örtlichen Bündelung der Beratungsangebote. Durch eine koordinierte Herangehensweise und die räumliche Nähe der beteiligten Institutionen könnten diese Herausforderungen gezielt angegangen werden.

12.2 Handlungsempfehlung 6: Örtliche Bündelung von Beratungsdiensten



12.3 Maßnahme

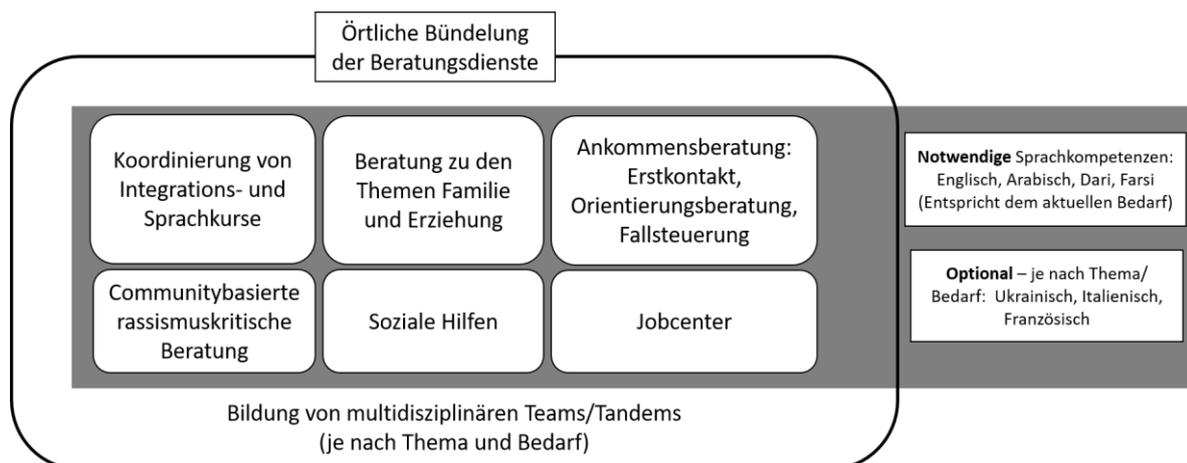
Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse wird empfohlen, die Beratungsangebote an einem zentralen Ort zu bündeln. Migrationsberatung und fachspezifische Beratung sollten an einem gemeinsamen Standort zusammengeführt werden, um breites Fachwissen mit sprachlicher Kompetenz zu verknüpfen. So kann eine einzige Anlaufstelle den komplexen Lebenslagen der Ratsuchenden umfassend gerecht werden. Multidisziplinäre Teams bearbeiten die Anliegen direkt vor Ort, wodurch Probleme bei Verweisungen und Phänomene wie das Beratungs-Hopping und -Shopping verringert werden. Die Fallübergabe kann in einem vertrauensvollen Umfeld unter einem Dach gemeinsam mit den Ratsuchenden erfolgen. Dadurch wird zum einen das Vertrauen zwischen Berater*innen, Beratungsstellen und behördlichen Institutionen gestärkt, was den Ratsuchenden insgesamt eine bessere Orientierung ermöglicht. Zum anderen kann die bereits beschriebene Belastung durch Formulare von fachspezifischer Beratung und Migrationsberatung reduziert werden, indem der Hilfebedarf im Kontext Formulare an die jeweilige Fachstelle übergeben wird. Diese befindet sich idealerweise im selben Gebäude, um die bereits beschriebene Vertrauensübertragung zu gewährleisten.

Im Zuge der Erstellung der Handlungsempfehlungen wurde ein konzeptioneller Erstentwurf einer solchen örtlichen Bündelung entwickelt (vgl. Abbildung 10). Angesichts der häufigsten Beratungsanliegen (vgl. Kapitel 9.1) wird

empfohlen, die Koordination von Integrations- und Sprachkursen mit den Beratungsangeboten zu den Themen Familie und Erziehung, soziale Hilfen sowie der Jobcenter-Beratung unter einem Dach zu bündeln. Hinzu kommt eine sogenannte „Ankommensberatung“, welche die Aufgabe hat, den Erstkontakt zu Ratsuchenden herzustellen. Sie führt eine Orientierungsberatung durch und übernimmt anschließend die bedarfsabhängige Steuerung des Falles. Basierend auf den Ergebnissen, die auf die unzureichenden Qualifikationen der Berater*innen im Bereich Antirassismus (vgl. Kapitel 7.1) sowie auf die spezifischen Bedürfnisse der Zielgruppe hinweisen, wird zudem empfohlen, eine community-basierte rassismuskritische Beratung in die Bündelungsstrategie zu integrieren. Das Beratungszentrum müsste zudem mit ausreichend Sprachkompetenz ausgestattet sein (vgl. Abbildung 8). Dabei sollte zunächst darauf geachtet werden, dass die im Beratungsalltag notwendigen Sprachressourcen gewährleistet sind. Dies sind im unten aufgeführten Beispiel: Englisch, Arabisch, Dari/Farsi, Französisch, Italienisch und Russisch. Je nach Bedarf sollten auch optionale Sprachen zur Verfügung stehen, um auf ad hoc auftretende Bedarfe adäquat reagieren zu können. Optionale Sprachen können beispielsweise im Sprachpool der Stadt angefragt werden oder mithilfe technischer Hilfsmittel (z.B. Video-Dolmetschen, Übersetzungsgeräte) gewährleistet werden.

Ein weiterer Vorteil der Bündelung ist, dass Berater*innen unterschiedlicher Disziplinen an einem Fall zusammenarbeiten können und themenspezifische Teams oder Tandems bilden. Dies bietet nicht nur den Ratsuchenden eine optimale Versorgung mit benötigtem Wissen, sondern beinhaltet auch für die Berater*innen die Möglichkeit, auf ein breites Repertoire an Wissen zurückzugreifen und daraus ergebene Synergien sinnvoll einzusetzen. Die kurzen Wege erleichtern zudem den Informationsfluss zwischen den Berater*innen, Behörden und Institutionen.

Abbildung 10: Skizze einer örtlichen Bündelung von Beratungsdiensten



13. Aktueller Stand der Maßnahmenumsetzung

Auf Basis der erarbeiteten Handlungsempfehlungen haben das Integrationsreferat und das Referat Strategisches Bildungsmanagement im September 2024 die Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen eingeleitet. Der Fortschritt bei Planung und Umsetzung variiert je nach Handlungsempfehlung. Im Zuge der strategischen Begleitung dieser Prozesse befinden sich derzeit mehrere Projekte in unterschiedlichen Phasen der Planung und Umsetzung (vgl. Abbildung 11 und 12).

Abbildung 11: Umsetzung der Maßnahmen 2024

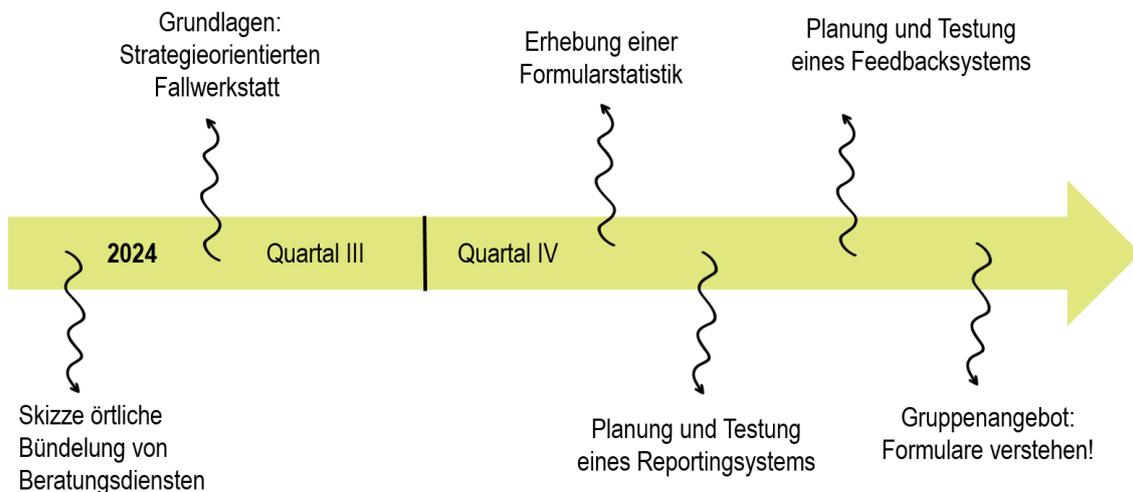
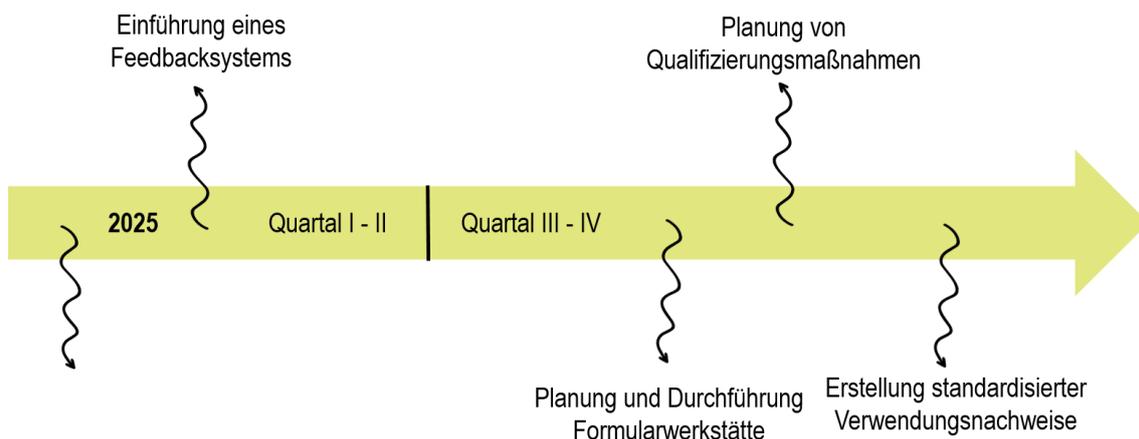


Abbildung 12: Planung und Umsetzung der Maßnahmen 2025



Qualifizierungsmaßnahmen für Berater*innen, um deren Fachkompetenz kontinuierlich zu fördern

Zur Entwicklung von Qualifizierungsmöglichkeiten für Quereinsteiger*innen und erfahrenen Berater*innen haben erste Gespräche mit der Volkshochschule stattgefunden. Hier besteht die Bereitschaft entsprechende Qualifizierungsmodule anzubieten, welche sowohl dazu dienen sollen, neues Wissen zu gewinnen als auch

bestehendes Wissen aufzufrischen. Die einzelnen Module werden sich an den Ergebnissen dieses Berichts orientieren. Inwieweit die Teilnahme an bestimmten Modulen in den Leistungsvereinbarungen als verpflichtend aufgeführt werden, ist noch abzustimmen. Eine konkrete Planung soll im Jahr 2025 beginnen und 2026 sollen erste Module angeboten werden.

Einführung eines digitalen Fallmanagementsystems

Für die Einführung eines digitalen Fallmanagementsystems braucht es zwei Voraussetzungen: Software und Zugangsberechtigungen. Es fanden Sondierungsgespräche mit Geschäftsbereichsleitenden statt, welche bereits auf digitale Aktenführung setzen. Diese ergaben, dass ein stadtinterner Einsatz digitaler Fallakten zum kommunalinternen Fallmanagement möglich ist. Der Einsatz bei externen Kooperationspartner*innen gestaltet sich jedoch als herausfordernd, da der Datenaustausch mit der Kommune oder anderen Beratungsträgern unter datenschutzrechtlichen Aspekten geregelt werden muss. Obwohl dies eine Hürde darstellt, ist es ein notwendiger Schritt, um durch Digitalisierung eine Arbeitserleichterung zu erzielen. Die örtliche Bündelung von Beratungsdiensten (vgl. Kapitel 12.3) würde durch neugeschaffene kurze Abstimmungswege eine gemeinsame Softwarenutzung und Datennutzungsstrategie begünstigen.

Regelmäßiges Durchführen einer strategieorientierten Fallwerkstatt

Im Rahmen eines Ergebnisworkshops mit Berater*innen aus verschiedenen Beratungseinrichtungen wurden die inhaltlichen Grundlagen für eine strategieorientierte Fallwerkstatt erarbeitet. In dem Workshop entwarfen die Berater*innen zunächst drei fiktive, jedoch typische Ratsuchende mit gängigen Problem- und Lebenssituationen, die sich hypothetisch auch regelmäßig im Beratungsalltag der Berater*innen wiederfinden (Persona-Methode).

Die Berater*innen erstellten für den fiktiven Ratsuchenden einen optimalen Beratungsverlauf, wählten passende Beratungen aus und identifizierten notwendige Schnittstellen. Dabei erkannten sie, dass zusätzlich zur Migrationsberatung weitere Leistungen nötig wären, die jedoch oft an fehlender Sprachkompetenz scheitern. Um doppelte Ressourcenbelastung zu vermeiden, schlugen sie vor, fachspezifische Stellen besser mit Übersetzungshilfen auszustatten und Tandem-Beratungen einzuführen. Das Beispiel zeigt, wie die strategieorientierte Fallwerkstatt strukturelle Herausforderungen aufdeckt, Lösungen konzipiert und bereichsübergreifende Bedarfe artikuliert.

Insgesamt hat der Workshop zu der strategieorientierten Fallwerkstatt ein Grundverständnis für ein solches Format geschaffen und zeigte den Mehrwert einer vernetzten Zusammenarbeit auf. Für das Jahr 2025 wird das Integrationsreferat an diese Vorarbeit anknüpfend und mit dem bestehenden „Netzwerk Beratung“ eine erste fallbezogene Strategiewerkstatt erproben. 2026 wird es auch auf andere Netzwerke in der Beratungslandschaft ausgeweitet.

Videodolmetschen flächendeckend einsetzen

In der Migrationsberatung hat sich gezeigt, dass Videodolmetschen weniger notwendig ist, da hier bereits ein vielfältiges Sprachangebot besteht. Im Falle der fachspezifischen Beratung ist aktuell noch nicht klar, wie eine

flächendeckende Nutzung erzielt werden kann. Es ist aber davon auszugehen, dass eine ganzheitliche Implementierung zunächst nicht gelingen wird, da es dazu sowohl einer gewissen Medienakzeptanz als auch -kompetenz seitens der Berater*innen bedarf. Hier kann ein geeignetes Qualifizierungsmodul der Volkshochschule Anknüpfungspunkt sein. Vorerst sind keine konkreten Umsetzungsschritte geplant.

Vereinfachung von Formularen als Vorbereitung zur Digitalisierung, damit Ratsuchende diese selbstständig oder mit weniger Unterstützung bearbeiten

Wie bereits erwähnt, investieren Berater*innen viel Zeit in das Ausfüllen von Formularen (vgl. Kapitel 9). Um Formulare nutzerfreundlicher zu gestalten, wurden verschiedene Ansätze recherchiert und entwickelt. Diese zielen darauf ab, entweder die Zugänglichkeit zu verbessern oder die Formulare so zu vereinfachen, dass Ratsuchende sie eigenständig oder mit Unterstützung von Hilfsmitteln leichter verstehen können. Die Optimierung von Formularen ist ein entscheidender Baustein für den Aufbau einer digital zugänglichen Behörde. Klar formulierte Texte, Schriftstücke und Formulare erhöhen zudem die Wahrscheinlichkeit einer fehlerfreien Übersetzung durch digitale Tools und fördern dadurch eine barrierefreie Kommunikation.

Mehrere Recherche- und Umsetzungsschritte zum Themenkomplex „Vereinfach von Formularen“ wurden parallel entwickelt und werden im Folgenden im Einzelnen erläutert:

Eine Formularstatistik

Zur Identifizierung besonders herausfordernder und häufig genutzter Formulare in der Beratung wurde im Rahmen der interkulturellen Beratung des Integrationsreferats der Stadt Wolfsburg eine Formularstatistik erhoben und ausgewertet. Diese liefert wertvolle Erkenntnisse über den Anteil der Formularunterstützung an der Gesamtberatung sowie über verschiedene Aspekte wie die Arten der verwendeten Formulare, die von den Ratsuchenden gesprochenen Sprachen und die spezifischen Formen der geleisteten Unterstützung.

Insgesamt wurden 399 Beratungsfälle erfasst und analysiert. Dabei zeigt sich, dass 53% des Beratungsaufwands auf die Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen entfallen. Besonders häufig ist Beratung zu den Bürgergeldformularen des Jobcenters erforderlich (22% aller Fälle). Da die Bürgergeldformulare nicht von der Kommune, sondern vom Bund entwickelt werden, werden kurzfristige Anpassungen leider nicht umgesetzt. Mittel- bis langfristig ist jedoch zum einen geplant, diese Problematik an den Bund heranzutragen. Erste Vernetzungen mit weiteren Akteur*innen, die an nutzer*innenzentrierten Schriftstücken und Formularen arbeiten, sind bereits entstanden. Zum anderen gibt es die Überlegung nutzer*innenfreundliche Ausfüllhinweise zu erstellen.

Gruppenangebot: Formulare verstehen!

Das Gruppenangebot „Formulare verstehen!“ bietet Ratsuchenden gezielte Unterstützung beim Umgang mit komplexen Formularen. Das Angebot vermittelt grundlegendes Wissen zu den Bürgergeldanträgen des Jobcenters und stärkt die Teilnehmenden darin, die Anträge eigenständig auszufüllen. Dabei konnten auch häufige Stolperfallen in den Anträgen identifiziert werden, deren Überarbeitung künftig besonders sinnvoll wäre, um die Nutzer*innenfreundlichkeit zu verbessern. Zusätzlich wurde unterstützendes Informationsmaterial

zusammengestellt und didaktisch aufbereitet. Im November 2024 fand der Workshop erstmals erfolgreich statt und wurde in drei Sprachen (Italienisch, Farsi, Arabisch) mit insgesamt 12 Teilnehmenden getestet. Die Rückmeldungen der Teilnehmenden waren durchweg positiv. Dieses Format soll weiterentwickelt und zunächst als flexible Übergangslösung fortgeführt werden, bis eine umfassende Vereinfachung und Anpassung der Formulare realisiert ist.

KI-Chatbot

Angesichts des zunehmenden Einsatzes von KI wurde die Frage aufgeworfen, ob KI-basierte Technologien den Zugang zu Formularen möglicherweise erleichtern. Insbesondere in mehrsprachigen Kontexten finden bereits häufig Übersetzungs-Apps wie Google-Translate Anwendung. Doch gerade bei der Übersetzung juristischer Fachbegriffe, wie sie in Formularen oft vorkommen, stoßen diese Anwendungen an ihre Grenzen. Aus diesem Grund wurde der Einsatz von KI-Chatbots näher betrachtet, wobei die Stadt Bad Oeynhausen als Praxisbeispiel wertvolle Einblicke lieferte. Dort wird ein Chatbot erfolgreich genutzt, um Bürger*innenfragen zu beantworten und bei der Bearbeitung von Formularen zu unterstützen. Durch gezielte Nachfragen sammelt der Chatbot die erforderlichen Informationen und trägt diese automatisch in das jeweilige Formular ein – sodass die Nutzer*innen den üblichen Aufwand des Formularausfüllens weniger wahrnehmen. Dank der Anbindung an Large Language Models wird dieser Prozess zudem in verschiedenen Sprachen durchgeführt.

Formularwerkstatt

Um die Formulare zu vereinfachen, wurden geeignete Ansätze recherchiert. In diesem Zusammenhang betreiben sowohl Mitarbeitende der Stadt Köln als auch des CityLab Berlin eine sogenannte Formularwerkstatt. Um mehr über dieses Format zu erfahren, wurde kurzfristig ein Austausch mit den Mitarbeitenden der Stadt Köln organisiert. Das Ziel der Formularwerkstatt besteht darin, Formulare und Schriftstücke rechtssicher zu vereinfachen. Dazu kommen Mitarbeitende der zuständigen Fachabteilungen und Jurist*innen zusammen, um gemeinsam eine benutzer*innenfreundlichere Version der jeweiligen Formulare oder Schriftstücke zu entwickeln. Neben dem fertigen Produkt hat der Workshop jedoch einen weiteren wichtigen positiven Nebeneffekt: Die Teilnehmenden der Verwaltung werden dazu angeregt, sich intensiv in die Perspektive der eigenen Zielgruppe hineinzuversetzen. Dies fördert ein besseres Verständnis und Haltung für die Bedürfnisse und Herausforderungen von Bürger*innen und stärkt die bürger*innenorientierte Ausgestaltung von Verwaltungsprozessen. Derzeit werden geeignete Formulare und Schriftstücke identifiziert, die sich für einen ersten Durchlauf 2025 in der Formularwerkstatt besonders eignen.

Einführung eines Feedbacksystems für Ratsuchende, um die Wirkung von Beratung gezielt zu erfassen

Im Rahmen dieser Handlungsempfehlung wurde die Einführung eines Feedbacksystems für Ratsuchende entwickelt. Dieses System soll mithilfe der Perspektive der Ratsuchenden Aufschluss über die Wirkung der Beratung geben. Zu diesem Zweck wurden Fragen auf Grundlage definierter Wirkungsziele und entsprechenden Indikatoren formuliert. Detaillierte Informationen zum theoretischen Rahmen sind in Kapitel 10 zu finden.

Ab November 2024 wird ein nutzer*innenzentrierter Test der Feedbackfragen in Zusammenarbeit mit der Jugendberufsagentur Wolfsburg durchgeführt. Zunächst wird geprüft, ob die Feedbackfragen für Ratsuchende verständlich sind und alle relevanten Inhalte abdecken. Darüber hinaus bietet der Test die Gelegenheit, zusätzlich die Wünsche und Erwartungen der Ratsuchenden an ein Feedbacksystem zu ermitteln. Da der Fokus hier allein auf dem Inhalt liegt, wurde beschlossen, diesen ersten nutzer*innenzentrierten Test mit deutschsprachigen Ratsuchenden durchzuführen, um sprachliche Schwierigkeiten auszuschließen. Erst danach erfolgt die Übersetzung des Fragebogens. Zunächst sollen die in der interkulturellen Beratung des Integrationsreferats angebotenen Sprachen berücksichtigt werden. Dies hat vor allem den Grund, dass die anschließende Testung der Übersetzung in der Beratung des Integrationsreferats erfolgen soll. Nach der ersten Testung wird eine erneute Überprüfung durchgeführt, um mögliche Übersetzungsfehler auszuschließen. Der Einsatz des Feedbackbogens ist in der Integrationsberatung für das Jahr 2025 vorgesehen und spätestens 2026 können alle kommunal finanzierten Beratungsangebote dieses System nutzen.

Entwicklung eines kontinuierlichen Reportingsystems zur Analyse von Beratungsleistungen

Für die Einführung des neuen Reportingsystems, das die Erfassung von Beratungskennzahlen ermöglicht, wurde ein digitaler Fragebogen entwickelt. Die Erstellung des Fragebogens erfolgte im zweiten Halbjahr 2024. Derzeit befindet er sich in der Testphase im Integrationsreferat. Bei der Entwicklung lag der Fokus insbesondere auf einer nutzer*innenzentrierten Gestaltung. Ziel war es, den Berater*innen das Ausfüllen so einfach wie möglich zu machen und idealerweise eine Erleichterung im Vergleich zu den zuvor genutzten Excel-Tabellen zu schaffen (vgl. Kapitel 11). Dazu wurden die Fragen mithilfe von Microsoft Forms digital aufbereitet und in Microsoft Teams den Berater*innen zugänglich gemacht. Der Vorteil dieser Integration liegt darin, dass die Berater*innen jederzeit Zugriff auf die bereits erhobenen Kennzahlen der Beratung haben. Diese Transparenz ist neben der Nutzer*innenzentriertheit entscheidend, um die Akzeptanz für die Erhebung von Kennzahlen zu fördern.

Aktuell werden mithilfe der Fragen sieben Kennzahlen erfasst, die einen umfassenden Überblick über die Beratung bieten. Zunächst wird erfasst, wer beraten wurde mit der Unterscheidung, ob der Ratsuchende persönlich oder eine Institution Rat suchte, ob es sich um eine Erstberatung handelt und ob die Person über eine Verweisung in die Beratung gelangte. Zusätzlich werden Kennzahlen zur Beratung selbst erfasst, darunter die Art der Beratung, die gesprochene Sprache und das Thema der Beratung. Abschließend wird dokumentiert, ob im Rahmen der Beratung Formulare bearbeitet wurden.

Derzeit werden die Rückmeldungen aus dem nutzer*innenzentrierten Test schrittweise in das System eingearbeitet. Für das Jahr 2025 ist geplant, das fertige Reportingsystem in Betrieb zu nehmen und es spätestens im Januar 2026 allen Beratungseinrichtungen zur Verfügung zu stellen. Ab diesem Zeitpunkt werden auch durch die Kommune geförderte Einrichtungen das System nutzen können.

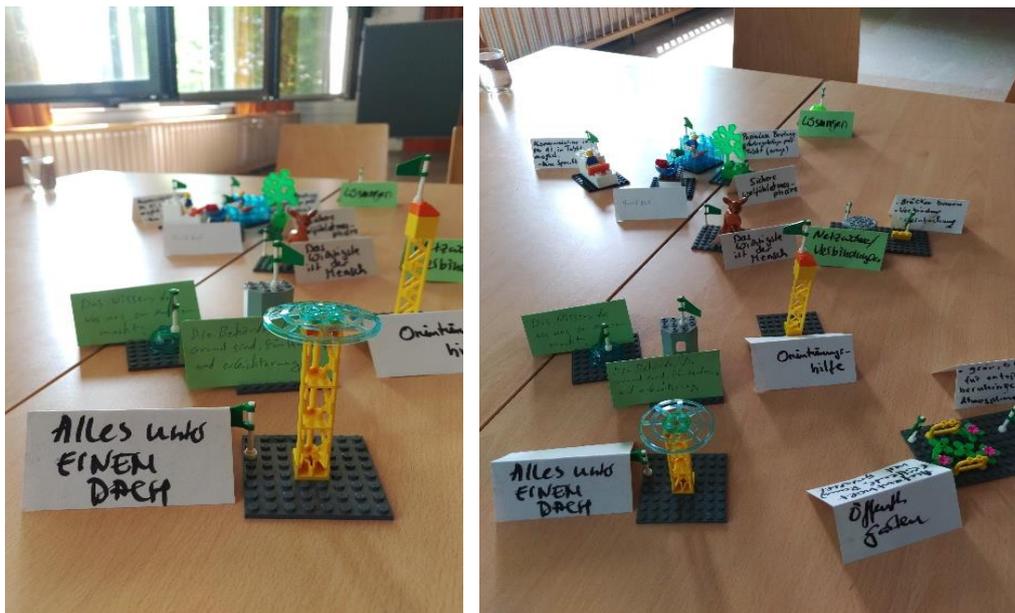
Erstellung standardisierter Verwendungsnachweise für Beratungsleistungen, die auf den Ergebnissen des Reporting- und Feedbacksystems basieren

Im Jahr 2026 wird auf Grundlage der Ergebnisse des Reporting- und Feedbacksystems ein einheitlicher Verwendungsnachweis zur Verwendung von kommunalen Fördermitteln für die Beratung entwickelt. Erste Vorüberlegungen dazu wurden im Rahmen der Entwicklung des Feedback- und Reportingsystems angestellt.

Örtliche Bündelung von Beratungsdiensten

Im Rahmen eines Workshops haben Berater*innen mithilfe der Methode „Lego Serious Play“ – einem Ansatz zur nutzer*innenzentrierten Ideenentwicklung – den Beratungsort der Zukunft gestaltet. Der Schwerpunkt lag darauf, die eigenen Erfahrungen aus der täglichen Arbeit aktiv einzubringen. Der Workshop fokussierte sich somit primär auf die Innenperspektive der Berater*innen, während systemische oder strategische Aspekte eine eher untergeordnete Rolle spielten. Das Ergebnis war ein Beratungsort, welcher „Alles unter einem Dach“ vereint - ähnlich der Idee einer örtlichen Bündelung. Gemeint waren damit vor allem unterschiedliche Fachberatung, aber auch Räume, in denen Ratsuchende die Möglichkeit haben, sich zu begegnen und untereinander auszutauschen.

Abbildung 13: Beratungsort der Zukunft: Alles unter einem Dach



Quelle: Abschlussworkshop 2024

Die Umsetzung der in diesem Kapitel genannten Maßnahmen wird bis zum Jahr 2026 angestrebt. Mit Blick in die Zukunft ist es notwendig, weiterhin an den bereits beschriebenen Themen zu arbeiten. So erscheint es perspektivisch sinnvoll, die umgesetzten Handlungsempfehlungen auf deren Wirksamkeit zu überprüfen. Dazu dienen vor allem die Monitoring-Instrumente, welche im Rahmen der Handlungsempfehlungen vier und fünf entwickelt wurden. Zusätzlich sollte die Migrationsberatung alle 5 Jahre erneut umfassend evaluiert werden, um ganzheitliche und strategische Anpassungen vornehmen zu können. Dies wird folglich im Jahr 2028 angestrebt.

14. Learnings

Im Rahmen des Projektes wurden nicht nur wertvolle Daten erhoben, sondern auch Erfahrungen gesammelt, die über die reinen Evaluationsergebnisse hinausgehen. Diese gewonnenen Erkenntnisse liefern auch wichtige Learnings, die zukünftige Ansätze prägen können. Im Folgenden werden zentrale Beobachtungen und Reflexionen aus dem Projektverlauf vorgestellt, um das gesamte Bild der durchgeführten Arbeit abzurunden und die gewonnenen Erfahrungen greifbar zu machen.

14.1 Der partizipative Ansatz auf Projektebene

Das Projekt hat maßgeblich davon profitiert, dass in allen Projektphasen offen und transparent mit unterschiedlichem Akteur*innen und Zielgruppen der Beratungslandschaft zusammengearbeitet wurde. Von der Konzeption und der Pretestung der Fragebögen, über die Interpretation der Daten und Ergebnisse bis hin zu der Formulierung von Handlungsempfehlungen haben sich Berater*innen aktiv beteiligt. Zudem war der Informationsfluss gegenüber genannten Akteur*innenkreisen von Beginn an durch Informationsveranstaltungen und Workshops gewährleistet. Das Zusammenspiel von Wissenschaft und Praxis zeigte sich besonders deutlich im Abschlussworkshop des Projekts, bei dem datenbasierte Handlungsempfehlungen gemeinsam weiterentwickelt wurden. Die hohe Akzeptanz der Maßnahmen, die Bereitschaft zur nachhaltigen Umsetzung und das positive Feedback zur gelungenen Verknüpfung beider Bereiche bestätigen den Erfolg dieses Ansatzes.

Auch die fortlaufende Einbindung der politischen Ausschüsse erwies sich als äußerst hilfreich. Anstelle einer Information lediglich zu Projektbeginn und -abschluss wurde der Ausschuss in diesem Fall über den gesamten Projektverlauf hinweg kontinuierlich einbezogen. Dies ermöglichte nicht nur ein genaues Verständnis des aktuellen Projektstands, sondern auch die frühzeitige Rückmeldung, ob sich das Vorhaben in die gewünschte Richtung entwickelte.

Darüber hinaus waren die Ausschussmitglieder mit ausreichend Daten und Informationen ausgestattet, um fundierte Entscheidungen zu treffen und am Ende insbesondere Priorisierungen vorzunehmen. Insgesamt erfuhr das Projekt und vor allem die empfohlenen Handlungsempfehlungen durch die partizipative Ausrichtung des Projekts sowohl Akzeptanz als auch Anerkennung.

14.2 Der nutzer*innenzentrierte Ansatz auf Maßnahmenebene

Während die Berater*innen sich überwiegend aktiv am Projekt beteiligten und die zentralen Meilensteine maßgeblich mitgestalteten, wurde die Zielgruppe der Ratsuchenden vor allem über einen nutzer*innenzentrierten Ansatz in die Entwicklung der Maßnahmen einbezogen. Dieser nutzer*innenzentrierte Ansatz stellt die Zielgruppe in den Mittelpunkt, jedoch vor allem als Subjekt der Analyse. Durch Methoden wie Interviews, Beobachtungen oder Nutzer*innentests wurden ihre Bedürfnisse, Wünsche und Verhaltensweisen erfasst. Ziel ist es, Lösungen zu entwickeln, die optimal auf die identifizierten Anforderungen und Präferenzen zugeschnitten sind. Dabei kommen Werkzeuge wie Persona-Entwicklung und User-Journey-Analysen zum Einsatz, welche die Perspektive der

Zielgruppe in den Entwicklungsprozess einfließen lassen. Dieser Ansatz überzeugt durch seine Stärke, präzise und passgenaue Lösungen zu ermöglichen, ohne die Zielgruppe aktiv in jeden Prozessschritt einbinden zu müssen. Exemplarisch sei hier der Weg erwähnt, Formulare zu vereinfachen. Dabei wurde nicht nur auf die soziodemografischen Merkmale der Zielgruppe geachtet, wie es in zielgruppenorientierten Ansätzen üblich ist, sondern ein nutzer*innenzentrierter Ansatz gewählt: Im Rahmen des Gruppenangebots, das darauf abzielte, das Verständnis für Formulare zu fördern (vgl. Kapitel 13), nahmen die Projektmitarbeitenden selbst teil. Durch aktive Beobachtung und direkte Interaktion mit der Zielgruppe konnten sie präzise herausfinden, an welchen Stellen die größten Schwierigkeiten beim Formulareausfüllen auftreten.

14.3 Ressourcenschonende Umsetzung mit digitalen Tools

Bei der Entwicklung der Handlungsempfehlungen wurde darauf geachtet, dass diese praktikabel und ressourcenschonend in den Arbeitsablauf der Verwaltung implementiert werden und auf bereits bestehende Ressourcen zurückgreifen. Abgesehen von der örtlichen Bündelung sind nahezu alle Handlungsempfehlungen mit "Bordmitteln" bestreitbar. Beispielhaft dafür kann das Reporting und Feedback stehen. Dank der vorhandenen Microsoft-365-Lizenzen steht das Erhebungs- und Auswertungsprogramm „Microsoft Forms“ zur Verfügung. Die beiden benannten Handlungsempfehlungen können somit haushaltsbewusst und für alle Mitarbeitenden der Verwaltung umgesetzt werden. Microsoft Forms erlaubt es, sowohl Fragebögen zu erstellen und Daten zu erfassen als auch die Ergebnisse direkt in einem Dashboard zu visualisieren. Für speziellere Auswertungen stehen zudem alle Einzeldaten im Excel-Format zur Verfügung und können von dort weiterverarbeitet werden.

Literaturverzeichnis

Antidiskriminierungsstelle des Bundes. (2017). *Diskriminierung in Deutschland: Wahrnehmung und Erfahrungen von Diskriminierung im Alltag*. Berlin: Antidiskriminierungsstelle des Bundes.

BMBF. (2008). *Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung*. Autor*innen: Schiersmann, M., Bachmann, A., Dauner, P., & Weber, W. Im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.

Bobzien, M. (2003). Kundenorientierung durch Nutzerbefragung: Servicequalität für Migrantinnen und Migranten. In: Landeshauptstadt München, Sozialreferat/ Stadtjugendamt (Hrsg.), *Offen für Qualität: Interkulturell orientiertes Qualitätsmanagement in Einrichtungen der Migrationssozialarbeit* (S. 37–51). München.

Caritas Wolfsburg. (2021). *Jahresbericht*. Wolfsburg: Caritas Wolfsburg.

DeZIM. (2023). *Rassismus und seine Symptome. Bericht des Nationalen Diskriminierungs- und Rassismusmonitors*. Berlin: Deutsches Zentrum für Integrations- und Migrationsforschung (DeZIM).

Gaitanides, M. (2004). Interkulturelle Öffnung der sozialen Dienste – Visionen und Stolpersteine. In: Rommelspacher, B. (Hg.), *Die offene Stadt: Interkulturalität und Pluralität in Verwaltungen und sozialen Diensten. Dokumentation der Fachtagung vom 23.09.2003*. Alice-Salomon-Fachhochschule Berlin (S. 4–18).

Klein, L., & Müller, J. (2016). *Diskriminierungserfahrungen im Kontext von Schule und Ausbildung*. Wiesbaden: Springer VS.

Kohn, K.-H. P. (2011). Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe. Ergebnisse einer Delphi-Breitband-Erhebung. Berlin. Im Internet abrufbar unter: www.Kohnpage.de/Text2011a.pdf.

Kohn, K.-H. P. (2017). Spezifische Berufsberatung für geflüchtete Menschen – Schlüssel zur Nutzung eines bedeutenden Fachkräftepotenzials. In: Kreklau, C., & Siegers, J. (Hrsg.), *Handbuch der Aus- und Weiterbildung. Politik, Praxis, finanzielle Förderung*. Köln: Deutscher Wirtschaftsdienst, Loseblattwerke, Beitrag 3313, Aktualisierungslieferung Nr. 285.

Kohn, K.-H. P. (2020). In Zukunft beraten heißt in Vielfalt beraten – Beraterinnen und Berater in der Einwanderungsgesellschaft brauchen Migrationskompetenz. In: *IQ konkret Fachmagazin: Vielfalt ist die Zukunft*.

Kohn, K.-H. P. (2022). Nachhaltige Arbeitsmarktintegration gelingt nur mit ganzheitlicher Beratung. Beratungskompetenz in der Beratungsarbeit mit Geflüchteten. In: Werkstatt PARITÄT / Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.), *Arbeitsmarktliche Integration von Geflüchteten in Baden-Württemberg unter Aspekten der Nachhaltigkeit und des Empowerments am Beispiel der IvAF-Netzwerkverbände* (S. 28–31). Stuttgart.

Lehmann, R., Albrecht, J., Domes, M., Petrlc, R., Bradl, M., Burghardt, J., Kiener, D., Stieler, M., Widerhold, J.-P., & Zauter, S. (2022). *Gutachten über die Einsatzmöglichkeiten von Künstlicher-Intelligenz-Software in aufsuchenden, digitalen Angeboten der Migrationsberatung*. Minor Kontor. Abrufbar unter: minor-kontor.de/veroeffentlichungen-05/2022.

Michell-Auli, P. (2020). Objektiv bewerten: Wie Qualität in der Beratung entsteht. *Pflege Zeitschrift*, 73(6), 48–51.

Moritz Fehrle. (2024). Raus mit der Sprache. Briefe von Ämtern sind unverständlich und machen den meisten Angst. Warum reden die so mit uns? *Fluter: Magazin der Bundeszentrale für politische Bildung*, Nr. 90.

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) / Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg (Hrsg.). (2011). *Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung: Qualitätsmerkmale guter Beratung*. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.

Weichselbaumer, D. (2015). Rassismus und Diskriminierung am Arbeitsmarkt: Internationale Forschung und Beispiele aus Deutschland. In: Mey, G., & Mörh, T. (Eds.), *Rassismus in der Arbeitswelt: Diskriminierungen im Kontext von Migration und Arbeitsmarkt* (S. 83–102). Berlin: Springer.

Anhang

I. Fragebogen für Geschäftsführungen

Seite 1 von 4
Voransicht

Fragebogen

Liebe Teilnehmerin, lieber Teilnehmer,
dieser Bogen wird maschinell ausgewertet. Markieren Sie eine Antwort bitte in der folgenden Weise: .
Wenn Sie eine Antwort korrigieren möchten, füllen Sie bitte den falsch markierten Kreis und noch etwas darüber hinaus aus, ungefähr so: .

Ziffern sollen ungefähr so aussehen: ; Korrekturen so:

An wen richten sich die Beratungen in Ihrer Einrichtung?	<input type="radio"/> Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund <input type="radio"/> Menschen mit und ohne Migrations- oder Fluchthintergrund <input type="radio"/> Nur an Menschen ohne Migrations- oder Fluchthintergrund -> Ende der Befragung
Da Sie keine Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund beraten, ist die Befragung für Sie beendet. Bitte drücken Sie bitte trotzdem Fragebogen ABSENDEN!	
Welche Beratungsleistungen bietet Ihre Einrichtung an? <i>(Mehrfachantworten möglich)</i>	<input type="checkbox"/> Migrations- oder Geflüchtetenberatung <input type="checkbox"/> Sonstige Beratungen (z.B. Allgemeine Sozialberatung, Familienberatung, Seniorenberatung)

Qualitätsstrategien für Ihre Beratungsdienste

Inwiefern treffen diese Aussagen auf Ihre Institution zu?	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Ich weiß es nicht.
Die Stellenbeschreibungen für Ihre Beratungen beinhalten migrationsspezifische Kompetenzanforderungen.	<input type="radio"/>				
Alle Berater*innen, die Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund beraten, sind hochqualifiziert.	<input type="radio"/>				
Die regelmäßige Teilnahme der einzelnen Mitarbeiter*innen an Weiterbildungen sind festgelegt.	<input type="radio"/>				
Die Mitarbeiter*innen haben einen Anspruch auf Supervision und ähnliche Formen der Praxisreflexion.	<input type="radio"/>				
Es existiert eine unabhängige Instanz, die von Ratsuchenden und Beratern kontaktiert werden kann, wenn ethische Maßstäbe verletzt werden.	<input type="radio"/>				
Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung werden regelmäßig umgesetzt.	<input type="radio"/>				
Maßnahmen zur Qualitätssicherung werden regelmäßig durchgeführt (z. B. Strategie-Workshops, Qualitätszirkel).	<input type="radio"/>				
Beratungen orientieren sich an konkreten Qualitätsmerkmalen.	<input type="radio"/>				
Die Institution sorgt dafür, dass Mitarbeiter*innen diese Qualitätsmerkmale kennen.	<input type="radio"/>				
Es gibt ein Monitoring zur Qualitätssteuerung der Beratungen.	<input type="radio"/>				

Angaben zur Evaluation

Was sind die Themen der Evaluation? <i>(Mehrfachantworten möglich)</i>	<input type="checkbox"/> Zufriedenheit der Ratsuchenden <input type="checkbox"/> Themenschwerpunkte der Beratung <input type="checkbox"/> Handlungspläne und deren Umsetzung durch die Ratsuchenden <input type="checkbox"/> Wirksamkeit der Beratung <input type="checkbox"/> Erfassung der Zielgruppe <input type="checkbox"/> Häufigkeit der Inanspruchnahme														
Wie häufig führen Sie die folgenden Formen der Evaluationen durch? <i>(Mehrfachantworten möglich)</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Quartalsweise</th> <th>Halbjährlich</th> <th>Jährlich</th> <th>Mit Abschluss eines jeden Projekts</th> <th>Nach Ende einer Förderung</th> <th>Nie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Anonyme Befragung der Ratsuchenden</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Quartalsweise	Halbjährlich	Jährlich	Mit Abschluss eines jeden Projekts	Nach Ende einer Förderung	Nie	Anonyme Befragung der Ratsuchenden	<input type="checkbox"/>					
	Quartalsweise	Halbjährlich	Jährlich	Mit Abschluss eines jeden Projekts	Nach Ende einer Förderung	Nie									
Anonyme Befragung der Ratsuchenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									

Pseudonym

0.1

	Quartalsweise	Halbjährlich	Jährlich	Mit Abschluss eines jeden Projekts	Nach Ende einer Förderung	Nie
Anonyme Selbsteinschätzung der Beratenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenreaktionsmanagement/ Beschwerdemanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie häufig tun Sie Folgendes mit Ihren Evaluationsergebnissen?						
	Monatlich	Quartalsweise	Halbjährlich	Jährlich	Nie	
Weiterleitung der Ergebnisse an Mitarbeiter*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Weiterleitung an die nächst höhere Ebene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Reflexion im Team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Selbstreflexion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Verschriftlichung der Ergebnisse in einem Bericht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Zusammenarbeit

Mit welchen Beratungsstellen arbeiten Sie zusammen?					
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Aidshilfe Wolfsburg e.V.	<input type="radio"/>				
DRK Ortsverein Wolfsburg-Mitte e.V.	<input type="radio"/>				
Flüchtlingshilfe Wolfsburg e.V.	<input type="radio"/>				
donum vitae Wolfsburg	<input type="radio"/>				
FABI Wolfsburg - ev. Familienbildungsstätte Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Caritasverband Wolfsburg e.V.	<input type="radio"/>				
Diakonie Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Bildungswerk der Niedersächsischen Wirtschaft (BNW)	<input type="radio"/>				
AWO Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Dialog e.V.	<input type="radio"/>				
Katholische Pfarrei Wolfsburg	<input type="radio"/>				
St. Christophorus	<input type="radio"/>				
Drogenberatung Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Pro Familia	<input type="radio"/>				
Frauenhaus Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Beratungsangebote der Stadt Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Sonstige	<input type="radio"/>				

Folgende Fragen beziehen sich ausschließlich auf die Migrations- oder Geflüchtetenberatungen

Angaben zu personellen Ressourcen

Welche personellen Ressourcen sind bei Ihnen für die Migrations- oder Geflüchtetenberatungen eingeplant?	
Anzahl der Vollzeit-Äquivalente: (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text" value="00"/> , <input type="text" value="00"/>
Anzahl der beratenden Personen (festangestellt): (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text" value="00"/>
Anzahl der beratenden Personen (ehrenamtlich): (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text" value="00"/>

 Pseudonym

0.2 

Angaben zur Finanzierungsstruktur

Welche Formen der Förderung oder Bezuschussung nutzen Sie aktuell zur Finanzierung Ihrer Migrations- oder Geflüchtetenberatung? Und wie lange stehen Ihnen diese Mittel zur Verfügung?						
	<1 Jahr	1 – 2 Jahre	3 - 4 Jahre	5 Jahre oder länger	dauerhaft	Keine Förderung.
EU-Mittel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bundesmittel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Land Niedersachsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunale Mittel (Stadt Wolfsburg)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirchenkreis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teilnahmegebühren bzw. Klient*innenbeiträge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projektmittel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Versicherungsträger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
JobCenter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstige eigene Mittel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie verteilt sich Ihre Leistungsfinanzierung? Schätzen Sie bitte die Angaben in Prozent.						
Drittmittel ohne konkrete Vorgaben, wie bspw. eine Förderrechtlinie (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> %					
Drittmittel mit konkreten Vorgaben wie z.B. Leistungs-/Kooperationsvereinbarung (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> %					
Eigenmittel (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> %					

Folgende Fragen beziehen sich ausschließlich auf die sonstigen Beratungen

Angaben zu personellen Ressourcen

Welche personellen Ressourcen sind bei Ihnen für Beratungen eingeplant, die unter anderem Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund nutzen? (z.B. Schuldnerberatung, allgemeine Sozialberatung etc.)	
Anzahl der Vollzeit-Äquivalente: (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> <input type="text"/>
Anzahl der beratenden Personen (festangestellt): (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/>
Anzahl der beratenden Personen (ehrenamtlich): (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/>

Angaben zur Finanzierungsstruktur

Welche Formen der Förderung oder Bezuschussung nutzen Sie aktuell zur Finanzierung der Beratungen, die unter anderem Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund nutzen? (z.B. Schuldnerberatung, allgemeine Sozialberatung etc.) Und wie lange stehen Ihnen die Mittel zur Verfügung?						
	<1 Jahr	1 – 2 Jahre	3 - 4 Jahre	5 Jahre oder länger	dauerhaft	Keine Förderung.
EU-Mittel	<input type="radio"/>					
Bundesmittel	<input type="radio"/>					
Land Niedersachsen	<input type="radio"/>					
Kommunale Mittel (Stadt Wolfsburg)	<input type="radio"/>					
Kirchenkreis	<input type="radio"/>					
Spenden	<input type="radio"/>					

 Pseudonym

0.3 

	<1 Jahr	1 – 2 Jahre	3 - 4 Jahre	5 Jahre oder länger	dauerhaft	Keine Förderung.
Teilnahmegebühren bzw. Klient*innenbeiträge	<input type="radio"/>					
Projektmittel	<input type="radio"/>					
Versicherungsträger	<input type="radio"/>					
JobCenter	<input type="radio"/>					
Sonstige eigene Mittel	<input type="radio"/>					
Wie verteilt sich Ihre Leistungsfinanzierung? Schätzen Sie bitte die Angaben in Prozent.						
Drittmittel ohne konkrete Vorgaben, wie bspw. eine Förderrechtlinie (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	□□□ %					
Drittmittel mit konkreten Vorgaben wie z.B. Leistungs-/Kooperationsvereinbarung (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	□□□ %					
Eigenmittel (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	□□□ %					

MUSTER
Nicht ausfüllen!

 Pseudonym

0.4 

II. Fragebogen für Berater*innen

Seite 1 von 10
Voransicht

Fragebogen

Liebe Teilnehmerin, lieber Teilnehmer,
dieser Bogen wird maschinell ausgewertet. Markieren Sie eine Antwort bitte in der folgenden Weise: ○ ⊗ ○.
Wenn Sie eine Antwort korrigieren möchten, füllen Sie bitte den falsch markierten Kreis und noch etwas darüber hinaus aus,
ungefähr so: ○ ● ⊗.

Ziffern sollen ungefähr so aussehen: ; Korrekturen so:

Angaben zu den Rahmenbedingungen Ihrer Beratung

Im Folgenden interessieren uns die Rahmenbedingungen Ihrer Beratungsarbeit.				
Beraten Sie Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund?	<input type="radio"/> Ja, beruflich <input type="radio"/> Ja, ehrenamtlich <input type="radio"/> Nein -> Ende der Befragung			
Da Sie keine Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund beraten, ist die Befragung für Sie beendet. Bitte drücken Sie bitte trotzdem Fragebogen ABSENDEN!				
Welche Beratungsleistungen bieten Sie an? (Mehrfachantworten möglich)	<input type="checkbox"/> Migrations- oder Geflüchtetenberatung <input type="checkbox"/> Sonstige Beratungen (z.B. Allgemeine Sozialberatung, Familienberatung, Seniorenberatung)			
Inwiefern treffen diese Aussagen auf Ihre Beratung zu?				
	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu
Mehrsprachiges Informationsmaterial ist den Ratsuchenden zugänglich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachbegriffe werden immer mit den Ratsuchenden erarbeitet und an Beispielen verdeutlicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich kenne die Qualitätsanforderungen meiner Einrichtung für die Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es fällt mir leicht, diese Anforderungen in meiner Beratung umzusetzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interkulturelle Öffnung gehört zum Ziel meiner Einrichtung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich kenne die Ziele meiner Einrichtung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Angaben zu ihrer Person

Welche sind Ihre beruflichen Qualifikationen?							
<input type="checkbox"/> Hochschulabschluss <input type="checkbox"/> Berufsausbildung (z.B. Erzieher*in) <input type="checkbox"/> Mehrjährige Berufserfahrung außerhalb der Beratungstätigkeit <input type="checkbox"/> Mehrjährige Berufserfahrung innerhalb der Beratungstätigkeit <input type="checkbox"/> Einarbeitung in der spezifischen Beratungstätigkeit <input type="checkbox"/> Sonstige: <input type="text"/>							
Seit wie vielen Jahren beraten Sie Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund?	<input type="radio"/> 0-3 Jahre		<input type="radio"/> 4-6 Jahre		<input type="radio"/> 7-10 Jahre		
	<input type="radio"/> 11-15 Jahre		<input type="radio"/> Über 15 Jahre				
Wie schätzen Sie Ihre Kenntnisse in den folgenden Themenbereichen bzw. Angeboten ein? Haben Sie eine Qualifizierung zu diesen besucht? Bitte wählen Sie für jeden Themenbereich je eine Antwort zu Kenntnissen und Qualifikation aus:							
	Kenntnisse					Qualifikation	
	Hoch spezialisiert (Anwendung und Weiterentwicklung)	Fortgeschritten (Anwendung und dessen Bewertung)	Selbstständig (Anwendung ohne Unterstützung)	Grundlagen (Anwendung mit Unterstützung)	Keine Kenntnisse	Ja	Nein
Qualitätsmerkmale der Beratung zu Themen der Migration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interkulturelle Verständigung, d.h. Wissen, dass sich Gespräche, Verständnis von Situationen und Handlungen zwischen Menschen unterschiedlicher Herkunft unterscheiden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pseudonym

0.1

	Kenntnisse					Qualifikation	
	Hochspezialisiert (Anwendung und Weiterentwicklung)	Fortgeschritten (Anwendung und dessen Bewertung)	Selbstständig (Anwendung ohne Unterstützung)	Grundlagen (Anwendung mit Unterstützung)	Keine Kenntnisse	Ja	Nein
Diversity	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antidiskriminierungsberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erkennen von Diskriminierungserfahrungen im Gespräch mit Ratsuchenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Feststellung von Stärken und Schwächen auch ohne gemeinsame Sprache	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rechtliche Grundlagen im Kontext Flucht und Migration (z.B. zu aufenthaltsrechtlichen Fragen und deren Auswirkungen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anforderungen des Bildungs- und Arbeitsmarktes in Deutschland	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bildungs- und Berufssysteme in den Herkunftsländern der Ratsuchenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wissen über Migration (z. B. zur Migrationsgeschichte, -bewegungen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Angebote für Menschen mit Flucht- oder Migrationshintergrund (bspw. Migrationsberatung, interkulturelle Vereine)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stadtweite Beratungsangebote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informationen zum Thema Flucht und Migration (z.B. Datenbanken)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Umgang mit und (Aus)Halten von traumatischen Inhalten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung/Therapie "zu Dritt", d.h. mit (auch ehrenamtlichen) Dolmetscher*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fallmanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie oft nutzen Sie die folgenden Hilfsmittel in Ihrer Einrichtung?							
	Monatlich	Quartalsweise	Halbjährlich	Jährlich	Findet nicht/unregelmäßig statt		
Professionelle Supervision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kollegiale Beratung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inwiefern helfen Ihnen diese Hilfsmittel bei Themen der Migration?							
Die professionelle Supervision hilft mir, um die Qualität meiner Beratung bei Themen der Migration zu verbessern.	<input type="radio"/> Trifft zu <input type="radio"/> Trifft eher zu <input type="radio"/> Trifft eher nicht zu <input type="radio"/> Trifft nicht zu						
Die kollegiale Beratung hilft mir, um die Qualität meiner Beratung bei Themen der Migration zu verbessern.	<input type="radio"/> Trifft zu <input type="radio"/> Trifft eher zu <input type="radio"/> Trifft eher nicht zu <input type="radio"/> Trifft nicht zu						

Folgende Fragen beziehen sich ausschließlich auf Ihre Migrations- oder Geflüchtetenberatungen

Angaben zu den Ratsuchenden mit Migrations- und Fluchthintergrund

Als Nächstes beschäftigt uns, wer zu Ihnen in die Beratung kommt.
Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen, selbst wenn nicht nur Menschen mit Migrations- und Fluchthintergrund Ihre Beratung nutzen.

Bitte schätzen Sie die Verteilung der Geschlechter in Ihrer Beratung (in Prozent).

Frauen (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein) %

 Pseudonym

0.2

Männer (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %					
Divers (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %					
Wie häufig beraten Sie folgende Altersgruppen?						
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie	
bis unter 18 Jahre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
18 bis 21 Jahre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
22 bis 27 Jahre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
28 bis 40 Jahre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
41 bis 65 Jahre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
66 Jahre und älter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wie häufig haben Sie die folgenden Personengruppen in den letzten 6 Monaten beraten?						
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie	
Personen <u>ohne</u> Migrationshintergrund	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Personen <u>mit</u> Migrationshintergrund	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Geflüchtete	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Wie häufig beraten Sie Personen mit der folgenden Aufenthaltsdauer in Deutschland?						
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie	Weiß ich nicht
weniger als 1 Jahr	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 bis 5 Jahre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 bis 10 Jahre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 bis 15 Jahre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 Jahre und länger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Angaben zur Beratung

Im Folgenden finden Sie einige Fragen, die sich spezifisch auf Ihre Beratungstätigkeit beziehen. Wir empfehlen Ihnen, (falls vorhanden) die Dokumentation ihrer Beratungen zur Hand zu nehmen, um die Fragen gut beantworten zu können.

Wie viele Beratungen wurden bei Ihnen in den letzten 6 Monaten angefragt? Als eine Beratung verstehen wir eine Person, die durchaus mehrere Anliegen haben kann. Bezieht sich eines dieser Anliegen auf eine andere dritte Person wird es ebenfalls als eine Beratung gezählt. (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	Anzahl der Anfragen: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Wie viele Beratungen davon führten Sie tatsächlich pro Woche in den letzten 6 Monaten durch? (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	Tatsächlich durchgef. Beratungen: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Wie lange dauert bei Ihnen durchschnittlich eine Beratungssitzung (in Minuten)? (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Minuten
Wie häufig kommen die folgenden Beratungsinhalte vor?	
	sehr häufig häufig hin und wieder selten nie
Einmalige kurze Informationsvermittlung (z.B. Verständnishilfe, Verweisberatung)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Längere Begleitung der Ratsuchenden (Vertiefte Beratung)	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

Mehrsprachigkeit in der Beratung

Wie häufig beraten Sie in den folgenden Sprachen? (Gemeint ist nicht nur Ihre Sprache, sondern generell die Sprache der Beratung, unabhängig davon, ob sie von Ihnen oder einer dritten Person gesprochen wird.)

 Pseudonym

0.3

	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Deutsch	<input type="radio"/>				
Arabisch	<input type="radio"/>				
Dari/Farsi	<input type="radio"/>				
Englisch	<input type="radio"/>				
Französisch	<input type="radio"/>				
Italienisch	<input type="radio"/>				
Kurdisch	<input type="radio"/>				
Polnisch	<input type="radio"/>				
Portugiesisch	<input type="radio"/>				
Russisch	<input type="radio"/>				
Spanisch	<input type="radio"/>				
Türkisch	<input type="radio"/>				
Ukrainisch	<input type="radio"/>				
Sonstige Fremdsprachen	<input type="radio"/>				
Wie häufig können Sie auf sprachliche Kompetenzen der folgenden Personen oder technischen Möglichkeiten zurückgreifen?					
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Ratsuchende bringen selbst eine Person mit	<input type="radio"/>				
Kolleg*innen innerhalb der Einrichtung	<input type="radio"/>				
Dolmetscher*innen (auch ehrenamtlich) innerhalb der Einrichtung	<input type="radio"/>				
Mitarbeiter*innen anderer Einrichtungen	<input type="radio"/>				
Dolmetscher*innen (auch ehrenamtlich) außerhalb der Einrichtung (face-to-face)	<input type="radio"/>				
Dolmetscher*innen (auch ehrenamtlich) außerhalb der Einrichtung (per Video)	<input type="radio"/>				
Dolmetscher*innen (auch ehrenamtlich) außerhalb der Einrichtung (per Telefon)	<input type="radio"/>				
Übersetzungsassp	<input type="radio"/>				
Übersetzungsgerät (z.B. Vasco)	<input type="radio"/>				

Zu den Beratungsanliegen

Im Folgenden interessiert uns zu welchem Themen Sie Menschen mit Migrations- und Fluchthintergrund in den letzten 6 Monaten häufig beraten und bei welchen Themen Sie eher weiterleiten. (Es können pro Beratung mehrere Weiterleitungen an unterschiedliche Stellen erfolgen.)					
	Zu diesen Themen berate ich überwiegend.	Zu diesen Themen berate ich gelegentlich.	Zu diesen Themen berate ich nie.	Zu diesen Themen leite ich häufig weiter.	Ich möchte Ratsuchende zu diesen Themen weiterleiten, bin aber unsicher zu wem.
Bildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sozialleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitsverhältnis, -losigkeit, -suche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Versicherungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familie, Erziehung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufenthaltsrecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 Pseudonym

0.4 

	Zu diesen Themen berate ich überwiegend.	Zu diesen Themen berate ich gelegentlich.	Zu diesen Themen berate ich nie.	Zu diesen Themen leite ich häufig weiter.	Ich möchte Ratsuchende zu diesen Themen weiterleiten, bin aber unsicher zu wem.
Sprach- und Integrationskurse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schulden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übersetzung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewerbung/ Lebenslauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diskriminierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queer/ LGBTIQ*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anerkennung von Abschlüssen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Körperliche Gesundheitsbeschwerden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psychische Probleme, Traumatisierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruhestand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Religiöse Themen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Formularen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie häufig nutzen Sie die folgenden Formen der Weiterleitung der Ratsuchenden?					
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Ich gebe den Ratsuchenden eine Adresse, an die sie sich wenden können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich leite die Ratsuchenden mündlich weiter.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich begleite die Ratsuchenden zum Ersttermin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ratsuchenden bekommen einen Laufzettel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich leite den Ratsuchenden weiter und benachrichtige die Stelle, dass ich eine Person zu ihnen weiterleite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie häufig treten die folgenden Probleme im Rahmen der Weiterleitung der Ratsuchenden auf?					
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Ich habe Ratsuchende an eine andere Beratungsstelle verwiesen, diese*r erschien dort nicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ein Ratsuchender wurde an mich verwiesen und erschien bei mir nicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
An welche Beratungsstellen verweisen Sie weiter?					
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Aidshilfe Wolfsburg e.V.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DRK Ortsverein Wolfsburg-Mitte e.V.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flüchtlingshilfe Wolfsburg e.V.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
donum vitae Wolfsburg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FABI Wolfsburg - ev. Familienbildungsstätte Wolfsburg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Caritasverband Wolfsburg e.V.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diakonie Wolfsburg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bildungswerk der Niedersächsischen Wirtschaft (BNW)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AWO Wolfsburg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dialog e.V.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katholische Pfarrei Wolfsburg St. Christophorus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Drogenberatung Wolfsburg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pro Familia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 Pseudonym

0.5 

	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Frauenhaus Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Beratungsangebote der Stadt Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Sonstige	<input type="radio"/>				
Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikations- und Beratungsformen?					
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Aufsuchende/ mobile Beratung	<input type="radio"/>				
Telefonische Beratung	<input type="radio"/>				
Beratung in ihrer Einrichtung (Face-to-Face)	<input type="radio"/>				
Beratung per E-Mail	<input type="radio"/>				
Chat-Beratung	<input type="radio"/>				
Videoberatung	<input type="radio"/>				
Sonstiges	<input type="radio"/>				

Folgende Fragen beziehen sich ausschließlich auf Ihre sonstigen Beratungen (z.B. Allgemeine Sozialberatung, Familienberatung, Seniorenberatung)

Angaben zu den Ratsuchenden mit Migrations- und Fluchthintergrund

Als Nächstes beschäftigt uns, wer zu Ihnen in die Beratung kommt. Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen, selbst wenn nicht nur Menschen mit Migrations- und Fluchthintergrund Ihre Beratung nutzen.

Bitte schätzen Sie die Verteilung der Geschlechter in Ihrer Beratung (in Prozent).

Frauen (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
Männer (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
Divers (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %

Wie häufig beraten Sie folgende Altersgruppen?

	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
bis unter 18 Jahre	<input type="radio"/>				
18 bis 21 Jahre	<input type="radio"/>				
22 bis 27 Jahre	<input type="radio"/>				
28 bis 40 Jahre	<input type="radio"/>				
41 bis 65 Jahre	<input type="radio"/>				
66 Jahre und älter	<input type="radio"/>				

Wie häufig haben Sie die folgenden Personengruppen in den letzten 6 Monaten beraten?

	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Personen <u>ohne</u> Migrationshintergrund	<input type="radio"/>				
Personen <u>mit</u> Migrationshintergrund	<input type="radio"/>				
Geflüchtete	<input type="radio"/>				

Wie häufig beraten Sie Personen mit der folgenden Aufenthaltsdauer in Deutschland?

	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie	Weiß ich nicht
weniger als 1 Jahr	<input type="radio"/>					
1 bis 5 Jahre	<input type="radio"/>					
5 bis 10 Jahre	<input type="radio"/>					

 Pseudonym

0.6

	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie	Weiß ich nicht
10 bis 15 Jahre	<input type="radio"/>					
15 Jahre und länger	<input type="radio"/>					

Angaben zur Beratung

Im Folgenden finden Sie einige Fragen, die sich spezifisch auf Ihre Beratungstätigkeit beziehen. Wir empfehlen Ihnen, (falls vorhanden) die Dokumentation ihrer Beratungen zur Hand zu nehmen, um die Fragen gut beantworten zu können.

Wie viele Beratungen wurden bei Ihnen in den letzten 6 Monaten angefragt? Als eine Beratung verstehen wir eine Person, die durchaus mehrere Anliegen haben kann. Bezieht sich eines dieser Anliegen auf eine andere dritte Person wird es ebenfalls als eine Beratung gezählt. (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	Anzahl der Anfragen: <input type="text" value="000"/>																		
Wie viele Beratungen davon führten Sie tatsächlich pro Woche in den letzten 6 Monaten durch? (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	Tatsächlich durchgef. Beratungen: <input type="text" value="000"/>																		
Wie lange dauert bei Ihnen durchschnittlich eine Beratungssitzung (in Minuten)? (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text" value="000"/> Minuten																		
Wie häufig kommen die folgenden Beratungsinhalte vor?																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>sehr häufig</th> <th>häufig</th> <th>hin und wieder</th> <th>selten</th> <th>nie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Einmalige kurze Informationsvermittlung (z.B. Verständnishilfe, Verweisberatung)</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Längere Begleitung der Ratsuchenden (Vertiefte Beratung)</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>		sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie	Einmalige kurze Informationsvermittlung (z.B. Verständnishilfe, Verweisberatung)	<input type="radio"/>	Längere Begleitung der Ratsuchenden (Vertiefte Beratung)	<input type="radio"/>								
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie														
Einmalige kurze Informationsvermittlung (z.B. Verständnishilfe, Verweisberatung)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>														
Längere Begleitung der Ratsuchenden (Vertiefte Beratung)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>														

Mehrsprachigkeit in der Beratung

Wie häufig beraten Sie in den folgenden Sprachen? (Gemeint ist nicht nur Ihre Sprache, sondern generell die Sprache der Beratung, unabhängig davon, ob sie von Ihnen oder einer dritten Person gesprochen wird.)

	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Deutsch	<input type="radio"/>				
Arabisch	<input type="radio"/>				
Dari/Farsi	<input type="radio"/>				
Englisch	<input type="radio"/>				
Französisch	<input type="radio"/>				
Italienisch	<input type="radio"/>				
Kurdisch	<input type="radio"/>				
Polnisch	<input type="radio"/>				
Portugiesisch	<input type="radio"/>				
Russisch	<input type="radio"/>				
Spanisch	<input type="radio"/>				
Türkisch	<input type="radio"/>				
Ukrainisch	<input type="radio"/>				
Sonstige Fremdsprachen	<input type="radio"/>				

Wie häufig können Sie auf sprachliche Kompetenzen der folgenden Personen oder technischen Möglichkeiten zurückgreifen?

	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Ratsuchende bringen selbst eine Person mit	<input type="radio"/>				
Kolleg*innen innerhalb der Einrichtung	<input type="radio"/>				
Dolmetscher*innen (auch ehrenamtlich) innerhalb der Einrichtung	<input type="radio"/>				

 Pseudonym

0.7 

	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Mitarbeiter*innen <u>anderer</u> Einrichtungen	<input type="radio"/>				
Dolmetscher*innen (auch ehrenamtlich) <u>außerhalb</u> der Einrichtung (face-to-face)	<input type="radio"/>				
Dolmetscher*innen (auch ehrenamtlich) <u>außerhalb</u> der Einrichtung (per Video)	<input type="radio"/>				
Dolmetscher*innen (auch ehrenamtlich) <u>außerhalb</u> der Einrichtung (per Telefon)	<input type="radio"/>				
Übersetzungssapp	<input type="radio"/>				
Übersetzungsgerät (z.B. Vasco)	<input type="radio"/>				

Zu den Beratungsanliegen

Im Folgenden interessiert uns zu welchem Themen Sie Menschen mit Migrations- und Fluchthintergrund in den letzten 6 Monaten häufig beraten und bei welchen Themen Sie eher weiterleiten. (Es können pro Beratung mehrere Weiterleitungen an unterschiedliche Stellen erfolgen.)

	Zu diesen Themen berate ich überwiegend.	Zu diesen Themen berate ich gelegentlich.	Zu diesen Themen berate ich nie.	Zu diesen Themen leite ich häufig weiter.	Ich möchte Ratsuchende zu diesen Themen weiterleiten, bin aber unsicher zu wem.
Bildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sozialleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitsverhältnis, -losigkeit, -suche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Versicherungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familie, Erziehung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufenthaltsrecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sprach- und Integrationskurse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schulden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übersetzung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bewerbung/ Lebenslauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diskriminierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queer/ LGBTIQ*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anerkennung von Abschlüssen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Körperliche Gesundheitsbeschwerden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psychische Probleme, Traumatisierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruhestand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Religiöse Themen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Formularen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Formen der Weiterleitung der Ratsuchenden?

	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Ich gebe den Ratsuchenden eine Adresse, an die sie sich wenden können.	<input type="radio"/>				
Ich leite die Ratsuchenden mündlich weiter.	<input type="radio"/>				
Ich begleite die Ratsuchenden zum Ersttermin.	<input type="radio"/>				
Die Ratsuchenden bekommen einen Laufzettel.	<input type="radio"/>				
Ich leite den Ratsuchenden weiter und benachrichtige die Stelle, dass ich eine Person zu ihnen weiterleite.	<input type="radio"/>				

 Pseudonym

0.8 

Wie häufig treten die folgenden Probleme im Rahmen der Weiterleitung der Ratsuchenden auf?					
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Ich habe Ratsuchende an eine andere Beratungsstelle verwiesen, diese*r erschien dort nicht.	<input type="radio"/>				
Ein Ratsuchender wurde an mich verwiesen und erschien bei mir nicht.	<input type="radio"/>				
An welche Beratungsstellen verweisen Sie weiter?					
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Aidshilfe Wolfsburg e.V.	<input type="radio"/>				
DRK Ortsverein Wolfsburg-Mitte e.V.	<input type="radio"/>				
Flüchtlingshilfe Wolfsburg e.V.	<input type="radio"/>				
donum vitae Wolfsburg	<input type="radio"/>				
FABI Wolfsburg - ev. Familienbildungsstätte Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Caritasverband Wolfsburg e.V.	<input type="radio"/>				
Diakonie Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Bildungswerk der Niedersächsischen Wirtschaft (BNW)	<input type="radio"/>				
AWO Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Dialog e.V.	<input type="radio"/>				
Katholische Pfarrei Wolfsburg St. Christophorus	<input type="radio"/>				
Drogenberatung Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Pro Familia	<input type="radio"/>				
Frauenhaus Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Beratungsangebote der Stadt Wolfsburg	<input type="radio"/>				
Sonstige	<input type="radio"/>				
Wie häufig nutzen Sie die folgenden Kommunikations- und Beratungsformen?					
	sehr häufig	häufig	hin und wieder	selten	nie
Aufsuchende/ mobile Beratung	<input type="radio"/>				
Telefonische Beratung	<input type="radio"/>				
Beratung in ihrer Einrichtung (Face-to-Face)	<input type="radio"/>				
Beratung per E-Mail	<input type="radio"/>				
Chat-Beratung	<input type="radio"/>				
Videoberatung	<input type="radio"/>				
Sonstiges	<input type="radio"/>				

Angaben zur Evaluation bzw. Feedback

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Formen des Feedbacks? (Mehrfachantworten möglich)							
	Quartal sweise	Halbjä hrlich	Jährlic h	Mit Abschl uss eines Beratu ngskon takts	Mit Abschl uss eines jeden Projekt s	Nach Ende einer Förder ung	Nie
Anonyme Befragung der Ratsuchenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anonyme Selbsteinschätzung der Beratenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenreaktionsmanagement/ Beschwerdemanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mündliche Frage nach Feedback	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie häufig tun Sie Folgendes mit Ihrem Feedback-Ergebnissen?							

 Pseudonym

0.9 

	Monatlich	Quartalsweise	Halbjährlich	Jährlich	Findet nicht/unregelmäßig statt
Weiterleitung der Ergebnisse an Vorgesetzte und/oder andere Mitarbeiter*innen	<input type="radio"/>				
Reflexion im Team	<input type="radio"/>				
Selbstreflexion	<input type="radio"/>				
Ein Bericht wird geschrieben	<input type="radio"/>				
Reflexion der Ergebnisse innerhalb von Supervision oder kollegialer Beratung	<input type="radio"/>				

MUSTER
Nicht ausfüllen!

 Pseudonym

0.10 