

Zehn Jahre Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)

Erfolge, Wirkungen und Potenziale aus Sicht der Klienten
BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014

Lisa Brandt
Rebekka Risch
Susanne Lochner

Kurzfassung

Im Zentrum des Forschungsprojekts zur Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) steht die Befragung von 1.254 ehemaligen und aktuellen Ratsuchenden zu ihren Erfahrungen mit dem Beratungsangebot der MBE im Jahr 2014, die sogenannte BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014.

Zentrale Ergebnisse

Soziodemografie/Integration

- Die Herkunft der MBE-Klienten ist außerordentlich heterogen: die Befragten stammen aus 98 Herkunftsländern mit Schwerpunkt auf die Länder Türkei (16 %), Russische Föderation (18 %) und übrige GUS-Staaten (20 %).
- Vorhandene Potenziale (z.B. schulische Bildung) werden gegenwärtig oftmals nur unzureichend am Arbeitsmarkt umgesetzt: Auch Personen mit Berufsausbildung (64 %) und Akademiker (54 %) sind mehrheitlich un- bzw. angelernt beschäftigt.

Beratungsgeschehen

- Eine hohe Vielfalt ist im Beratungsgeschehen bezüglich der Themenbandbreite, Beratungssprachen und -formen festzustellen. Hierbei sticht der Themenbereich „Kontakt-/Formularhilfe“ hervor, welcher für 47 % der Befragten Anlass zum Aufsuchen der Beratung bot.
- Unter den Befragten zeigt sich ein recht schneller Zugang zur MBE (62 % fanden innerhalb der ersten drei Jahre in Deutschland in die Beratung), oft über informelle Informationskanäle.
- Die Nutzung der MBE ist stark bedarfsorientiert und individuell - längere Zeiträume der Inanspruchnahme gehen jedoch nicht zwangsläufig mit einer intensiven Nutzung einher.
- Es zeigt sich eine hohe Sprachenvielfalt unter den MBE-Beratern.

Bewertung der MBE durch Befragte

- Strukturelle Rahmenbedingungen wie Öffnungs- und Wartezeiten sowie die Dauer der Beratungseinheiten werden überwiegend positiv bewertet. Nichtsdestotrotz stellen Anregungen bezüglich eines Ressourcenausbaus die zweithäufigste Kategorie von Verbesserungsvorschlägen seitens der befragten Klienten dar.
- Die sprachliche Verständigung wird von 66 % der Befragten als „sehr gut“ bewertet, wobei dies auch mehrheitlich auf Klienten in nicht-muttersprachlichen Beratungssettings zutrifft. Eine starke interkulturelle Öffnung der MBE ist erkennbar. Probleme zeigen sich aber insbesondere, wenn Familienangehörige oder Bekannte übersetzen.
- Der direkte Einsatz schriftlicher Förderpläne im Rahmen eines Case Managements wird von den (wenigen) Betroffenen positiv erlebt: eine strukturierende (72 %) und motivierende (64 %) Wirkung des Instruments wird mehrheitlich voll bestätigt, ein potenziell erhöhter Zeitaufwand hingegen nicht als störend empfunden. Vergleichbare Effekte bezüglich Beratungszufriedenheit und -erfolg lassen sich jedoch auch bei Befragten nachweisen, welche mit ihrem Berater weniger formelle Zielvereinbarungen getroffen haben.
- Der Beratungserfolg wird von den Klienten positiv bewertet: In 88 % der Beratungsfälle wurde eine deutliche Verbesserung der anfänglichen Problemlage berichtet, wobei der Beitrag der MBE zur Lösung der Anliegen hoch eingeschätzt wird. Durch die Beratung kommt es darüber hinaus auch zu einer verbesserten Kenntnis der Institutionen- und Behördenlandschaft.
- Dem Beratungsangebot wird eine hohe Relevanz zugesprochen: 81 % der Befragten geben rückwirkend an, dass sie ihr Anliegen ohne die Unterstützung der MBE (eher) nicht hätten lösen können. Über die Hälfte bestätigt uneingeschränkt die Aussage, dass die MBE dazu beiträgt, dass sich Zuwanderer in Deutschland willkommen fühlen.
- Die überwiegend positiven Bewertungen von Beratungsqualität und -erfolg resultieren in einer hohen Gesamtzufriedenheit. Diese zeigt starke Zusammenhänge mit Einschätzungen zur Qualität von sprachlicher Verständigung und Beratungsbeziehung sowie dem Einsatz von strukturierenden Beratungselementen. Gleichzeitig sind die Klientenbewertungen weitgehend unabhängig von grundlegenden soziodemo-

mografischen Faktoren (Alter, Bildungsniveau, Sprachkenntnisse etc.), was potenzielle Einschränkungen durch die gegebene Selektivität der Stichprobe relativiert.

Handlungsempfehlungen

Die generell hohen Zufriedenheitswerte der Befragten mit dem Angebot der MBE schließen Spannungsfelder und Optimierungsmöglichkeiten des Beratungsgeschehens nicht aus. So lassen sich aus der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014 sowie der qualitativen Befragung der MBE-Berater folgende Hauptansatzpunkte für Verbesserungen identifizieren:

- Bekanntheitsgrad der MBE ausweiten, Wiedererkennungswert steigern
- Ausbau von Beratungs-Kapazitäten, Ausbau mehrsprachiger Beratungsangebote
- Regeldienste stärker interkulturell öffnen, um „Rücküberweisungen“ an die MBE zu reduzieren; Kooperation mit den Regeldiensten erweitern und intensivieren

Hintergrundinformationen zur Studie und zur Methodik

Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) und die die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) vor Ort erbringenden Trägerverbände sprachen sich für eine Begleitforschung zur MBE aus. Das Forschungszentrum des BAMF wurde mit der Durchführung eines entsprechenden Forschungsprojekts beauftragt. Aufgrund der methodisch bedingten Selbstselektion der Befragten ist die Stichprobe der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014 gemessen an den Kriterien einer Zufallsstichprobe nicht repräsentativ. Dies hat eine eingeschränkte Übertragbarkeit der Ergebnisse auf die Gesamtheit der MBE-Klienten zur Folge. Zur Einordnung der Ergebnisse der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014 wurden ergänzend zwölf qualitative Experteninterviews mit MBE-Beratern durchgeführt. Die zentralen Fragestellungen des Projekts waren u.a. die Messung der Zufriedenheit der Klienten mit dem Beratungsangebot, die Bewertung der strukturellen, sprachlichen und methodischen Rahmenbedingungen der Beratung, die Bewertung der Unterstützungsleistung der MBE in Bezug auf das Beratungsanliegen sowie Verbesserungsmöglichkeiten der MBE aus Sicht von Klienten und Beratern.