

---

**Evaluierung der Zusammenarbeit von MBE und  
JMD an der gemeinsamen Schnittstelle  
„Beratung von Familien“**

Abschlussbericht

---

Berlin, 4. November 2016

**Forschungskonsortium:**

INTERVAL GmbH

INBAS Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH



Forschungsprojekt:

Evaluierung der Zusammenarbeit von MBE und JMD an der gemeinsamen Schnittstelle „Beratung von Familien“

Auftraggeber

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Nürnberg

Forschungskonsortium

INTERVAL GmbH, Berlin

INBAS GmbH, Offenbach am Main

Projektleitung

Dr. Jörn Sommer

E-Mail: [j.sommer@interval-berlin.de](mailto:j.sommer@interval-berlin.de)

Telefon: 030 3744337-0

Telefax: 030 3744337-29

Autor/Autorinnen des Abschlussberichts

Yukako Karato (INTERVAL)

Jörn Sommer (INTERVAL)

Susanne Wagner (INBAS)

unter Mitarbeit von

Diana Petleva

Daniel Schmidt

Elisabeth Aram

Constanze Brucker

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Hintergrund der Evaluation .....</b>	<b>3</b>
1.1 Zusammenarbeit von MBE und JMD .....	3
1.2 Auftrag der Evaluation .....	5
1.3 Forschungsdesign und Datenbasis.....	5
1.3.1 Leistungsbeschreibung und Aufgabendefinition durch den Auftraggeber.....	5
1.3.2 Explorative Interviews & Desk-Research .....	8
1.3.3 Halbstandardisierte Befragung von Beratungsdiensten.....	9
1.3.4 Vor-Ort-Interviews bei ausgewählten Beratungsdiensten.....	10
1.3.5 Übergreifende Auswertung .....	11
<b>2 Ergebnisse der Online-Befragung von MBE und JMD .....</b>	<b>12</b>
2.1 Strukturmerkmale der Befragten.....	12
2.2 Zusammenarbeit zwischen MBE und JMD .....	13
2.2.1 Stand und Entwicklung der Zusammenarbeit.....	13
2.2.2 Gestaltung und Wirkungen der Zusammenarbeit.....	15
2.2.3 Einschätzungen zur Intensivierung der Zusammenarbeit.....	22
2.3 Vernetzung der MBE und JMD mit anderen Akteuren .....	25
2.4 Die Handlungsempfehlungen des Jahres 2013 aus Sicht der MBE und JMD .....	26
2.4.1 Kenntnis und Nutzung der Handreichung .....	26
2.4.2 Wirkungen der Handlungsempfehlungen .....	26
2.4.3 Bewertung der Handlungsempfehlungen durch MBE und JMD.....	27
<b>3 Vertiefung der Ergebnisse aus Interviews mit MBE und JMD .....</b>	<b>30</b>
<b>4 Bewertung und Schlussfolgerungen.....</b>	<b>43</b>

## Zusammenfassung

Durch die Neuausrichtung der vom Bund geförderten Integrationsangebote, die mit dem Zuwanderungsgesetz im Jahr 2005 einher ging, erhielten die MBE und JMD unter anderem die Aufgabe, die soziale und berufliche Integration von Zugewanderten komplementär zu den sprachbezogenen Integrationskursen zu begleiten. Auch wenn die beiden Beratungsdienste weitgehend unterschiedliche Zielgruppen haben – im JMD junge Zugewanderte bis 27 Jahren, im MBE erwachsene Zugewanderte ab 27 Jahren – gibt es insbesondere bei der Arbeit mit Familien Überschneidungen. Um ihre Zusammenarbeit zu fördern, wurden im Jahr 2013 „Handlungsempfehlungen der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) und der Jugendmigrationsdienste (JMD) für die gemeinsame Arbeit mit Familien“ entwickelt und den Diensten für ihre weitere Arbeit als Anregung zur Verfügung gestellt.

Die INTERVAL GmbH und das Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik (INBAS GmbH), wurden vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) beauftragt, für das Bundesministerium des Innern (BMI) und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) die Nutzung und Bewertung dieser Handlungsempfehlungen bei den Einrichtungen sowie den aktuellen Stand der Zusammenarbeit von MBE und JMD zu untersuchen. Der Zeitraum für die Evaluierung umfasste Oktober 2015 bis September 2016.

Den methodischen Kern der Evaluierung bildet eine halbstandardisierte Befragung aller MBE und JMD sowie 40 Vor-Ort-Interviews mit Beratungsdiensten<sup>1</sup> an 20 ausgewählten Standorten. In der halbstandardisierten Befragung wurde insbesondere nach dem Stand und der Entwicklung der Zusammenarbeit, der Nutzung und den Wirkungen der Handlungsempfehlungen sowie ggf. vorhandenen Verbesserungsmöglichkeiten gefragt. Die Vor-Ort-Interviews wurden dazu genutzt, die Angaben aus der halbstandardisierten Befragung mit Erläuterungen zu den Rahmenbedingungen vor Ort und konkreten Beispielen zu vertiefen.

Der Stand der Zusammenarbeit zwischen MBE und JMD ist insgesamt positiv zu bewerten. So gibt eine deutliche Mehrheit der Beratungsdienste an, dass sie bei der Ansprache ihrer Zielgruppen, dem Auftritt gegenüber dritten Akteuren und der Beratung gleicher Familien mit dem jeweiligen Partner zusammenarbeiten und ihre Arbeitsteilung abstimmen. Zudem sehen sie konkrete positive Folgen der Zusammenarbeit. Mehr als drei Viertel der Befragten geben an, dass die Zusammenarbeit dazu beitrage, Ressourcen zu sparen, in der Öffentlichkeitsarbeit oder gegenüber Dritten effektiver zu sein, Zielgruppen besser zu erreichen und Zielgruppen qualitativ hochwertiger zu beraten.

Das Ausmaß und die Qualität der Zusammenarbeit hängen jedoch auch mit den Rahmenbedingungen vor Ort zusammen. In den Vor-Ort-Interviews zeigte sich beispielsweise der konkrete Einfluss von individuellen Aspekten (z. B. die Qualität des persönlichen Kontakts zwi-

---

<sup>1</sup> Im Folgenden sind mit „Beratungsdiensten“ – insofern nicht explizit anders ausgewiesen – die MBE und JMD gemeint.

schen beiden Beratungsdiensten), von vorhandenen Netzwerkstrukturen sowie von externer Unterstützung (z. B. durch engagierte kommunale Integrationsbeauftragte).

Eine große Mehrheit (89,7 %) der Befragten gibt an, dass sie die Handlungsempfehlungen kennt und mehr als zwei Drittel (67,9 %) betonen, dass sie sich im Beratungsalltag daran orientieren. Die Handreichung erscheint gut gestaltet und in den Vor-Ort-Interviews wird ihr Bezug zur Praxis positiv hervorgehoben. Mehr als ein Drittel der Beratungsstellen (37,4 %) geht davon aus, dass die Empfehlungen einen Beitrag zur Verbesserung der Zusammenarbeit geleistet haben – sei es durch Sensibilisierung für den Kooperationsbedarf, sei es durch Praxisbeispiele, wie Kooperation konkret aussehen kann. Die Evaluation sieht dies als einen relativ hohen Anteil, weil viele Beratungsdienste bereits vor der Veröffentlichung des Dokuments mit dem jeweils anderen kooperierten und in anderen Fällen die Kooperation z. B. durch räumliche Entfernung erschwert wird, welche sich durch eine Handlungsempfehlung nicht reduzieren lässt.

Aus der positiven Bewertung der Handlungsempfehlungen und ihrer Wirkungen einerseits und der funktionierenden Zusammenarbeit andererseits lässt sich schlussfolgern, dass die Empfehlungen ihren Zweck erfüllt haben. Zur Orientierung neuer Fachkräfte kann die Handreichung weiterhin in der Praxis eingesetzt werden. Für eine Überarbeitung der Handlungsempfehlungen sehen die Beratungsdienste keinen Bedarf. Nach Einschätzung der Evaluation gibt es zwar einzelne (auf Details bezogene) Optimierungsmöglichkeiten, doch erscheinen diese insgesamt nicht relevant genug, um den Aufwand einer Überarbeitung für die Träger und Trägergruppen der MBE und JMD, des BAMF sowie des BMI und BMFSFJ zu rechtfertigen.

# 1 Hintergrund der Evaluation

## 1.1 Zusammenarbeit von MBE und JMD

### *Aufgabenstellung und Schnittstellen beider Beratungsdienste*

Die bundesgeförderten Beratungsdienste „Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer“ (MBE) und „Jugendmigrationsdienste“ (JMD) bilden wichtige Grundpfeiler der Integrationspolitik des Bundes. Durch die Neuausrichtung der vom Bund geförderten Integrationsangebote, die mit dem Zuwanderungsgesetz im Jahr 2005 einher ging, erhielten die MBE und JMD unter anderem die Aufgabe, die soziale und berufliche Integration von Zugewanderten<sup>2</sup> komplementär zu den überwiegend sprachbezogenen Integrationskursen zu begleiten. Gemeinsam ist den beiden Beratungsdiensten die überwiegend<sup>3</sup> einzelfallbezogene Förderung nach der Methode des Case Managements. Ihre Abgrenzung beruht auf einer Ressortvereinbarung zwischen dem Bundesministerium des Innern (BMI) und dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) aus dem Jahre 2004: Die JMD sind für junge Zugewanderte bis 27 Jahre zuständig, die MBE für Personen ab 27 Jahren. Allerdings enthält die Förderrichtlinie der MBE<sup>4</sup> eine auf den Beratungsbedarf bezogene Öffnung der Altersgrenze und die JMD sind nach ihren Grundsätzen<sup>5</sup> auch für „Eltern von Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund, insbesondere in Fragen der Bildung/Ausbildung ihrer Kinder“ zuständig. Hieraus ergibt sich eine Schnittstelle beider Beratungsdienste speziell bei der Arbeit mit Familien.

Der Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPD vom 17. Dezember 2013 fordert an der genannten Schnittstelle eine bessere Verzahnung der beiden Beratungsdienste. Hier setzt das Vorhaben zur Evaluation der Zusammenarbeit beider Dienste an.

### *Handlungsempfehlungen von 2013*

Zur Förderung der Zusammenarbeit beider Migrationsdienste wurden unter der Federführung der zuständigen Ressorts – BMI und BMFSFJ – seitens des Bundesamts für Migration und

---

<sup>2</sup> Hierzu zählen sowohl neu Zugewanderte als auch vor längerer Zeit Zugewanderte im Rahmen der nachholenden Integration.

<sup>3</sup> Zudem gehören Gruppenangebote zum Angebotsportfolio der JMD und MBE. Diese zählten bislang nur zu den Aufgaben der JMD. Gruppenangebote wurden erst am 15. Juni 2016 mit ins Aufgabenspektrum der MBE aufgenommen.

<sup>4</sup> BMI 2016: Förderrichtlinien zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE). URL: [https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Migrationsersterberatung/mbe-foeri\\_pdf.pdf;jsessionid=130A4CC9FFAB4574BD6DC6F989FBF240.1\\_cid286?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Migrationsersterberatung/mbe-foeri_pdf.pdf;jsessionid=130A4CC9FFAB4574BD6DC6F989FBF240.1_cid286?__blob=publicationFile)

<sup>5</sup> BMFSFJ 2014: Grundsätze zur Durchführung und Weiterentwicklung des Programms 18 im Kinder- und Jugendplan des Bundes (KJP) „Integration junger Menschen mit Migrationshintergrund“. URL: <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Abteilung5/Pdf-Anlagen/14-grundsaeetze-integration-migrationshintergrund,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf>

Flüchtlinge (BAMF) und der Träger und Trägergruppen der MBE und der JMD die „Handlungsempfehlungen der MBE und JMD für die gemeinsame Arbeit mit Familien“ erstellt.<sup>6</sup>

Um den Praxisbezug zu sichern, wurden die Handlungsempfehlungen unter Beteiligung von Praktikerinnen und Praktikern aus beiden Beratungsdiensten erarbeitet. Von diesen wurden zahlreiche Fallkonstellationen aus dem Beratungsalltag gesammelt, Ansätze zusammengetragen, die sich bei der Unterstützung von Familien bewährt haben, und Beispiele beschrieben, wie eine gemeinsame Beratungsarbeit mit Eltern, Jugendlichen und Familien gestaltet werden kann. Die Empfehlungen wurden zunächst von denjenigen Beratungsdiensten, die aktiv an der Erstellung beteiligt waren, einem Praxistest unterzogen und anschließend überarbeitet. Ihre Veröffentlichung erfolgte im Juli 2013.

Um die Beratungsdienste vor Ort bestmöglich in ihrer Zusammenarbeit zu unterstützen, wurde folgende Gliederung der Handreichung gewählt:

- Im Rahmen der **Ausgangslage** werden wesentliche Merkmale der Beratungsdienste (wie Zielgruppe und Aufgaben) dargestellt. Dabei wird immer wieder Bezug auf Gemeinsamkeiten und Unterschieden der beiden Dienste genommen. Ergänzt wird dieser Teil um eine Darstellung der **Rahmenbedingungen und Zielgruppen**, die für eine Zusammenarbeit zwischen beiden Beratungsdiensten relevant sind.
- Nach dieser theoretisch geleiteten Hinführung zum Thema werden im Teil **Handlungsempfehlungen** mit Hilfe von Beispielen aus der Praxis Empfehlungen formuliert, die neue Impulse für eine Zusammenarbeit liefern sollen. Die Empfehlungen werden nach drei inhaltlichen Bereichen untergliedert: „Gestaltung der Kooperation der bundesgeförderten Beratungsangebote vor Ort“, „Kooperation und Netzwerkarbeit“ und „Instrumente der Kooperation in der Beratungspraxis“.
- Im **Anhang** sind zur Anregung der Beratungsdienste exemplarische Praxismaterialien aufgeführt. Dabei wird ein breites Spektrum unterschiedlicher Instrumente zu verschiedenen Themen abgedeckt, welche für eine Kooperation von Belang sein können oder diese veranschaulichen. Die vorgestellten Materialien reichen von Flyern für die Zielgruppen bis hin zu Kooperationsvereinbarungen mit unterschiedlichen Akteuren.

---

<sup>6</sup> BAMF 2013: Handlungsempfehlungen der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) und der Jugendmigrationsdienste (JMD) für die gemeinsame Arbeit mit Familien. URL: [https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Integration/Sonstiges/handlungsempfehlungen-mbe-jmd-familien.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Integration/Sonstiges/handlungsempfehlungen-mbe-jmd-familien.pdf?__blob=publicationFile)

## 1.2 Auftrag der Evaluation

Das Evaluationsvorhaben verfolgte vier Ziele:

1. Ein Ziel des Evaluationsvorhabens war eine **Bestandsaufnahme der Zusammenarbeit**. Es galt zu eruieren, inwieweit die Handlungsempfehlungen von MBE und JMD bei ihrer Arbeit zur Anwendung kommen, Erkenntnisse über die Ausgestaltung der Kooperation zu gewinnen sowie Hintergründe und Ursachen für die unterschiedliche Gestaltung der Zusammenarbeit zu identifizieren. Ressourcen und Potenziale, die für die Zusammenarbeit förderlich sind, sowie Herausforderungen und Erschwernisse waren herauszuarbeiten.
2. Es sollten die **Handlungsempfehlungen** speziell aus der Perspektive der Beratungsfachkräfte – sowohl positiv als auch kritisch – **bewertet** werden.
3. Es war zu sondieren, inwieweit die Handreichung von 2013 einen **Beitrag zur Verbesserung** der Zusammenarbeit geleistet hatte und inwieweit sie aktuell (noch) bekannt ist und den Beratungsfachkräften als Hilfestellung dient.
4. Viertens hatte die Evaluation aus den ermittelten Ergebnissen abzuleiten, inwiefern **Bedarf** besteht, die Handlungsempfehlungen **weiterzuentwickeln** oder zu aktualisieren. Für den Fall, dass Ergänzungs- oder Verbesserungsbedarf besteht, zählte deren Überarbeitung mit zu den Aufgaben.

Das BAMF hat die INTERVAL GmbH und die INBAS GmbH mit der Evaluierung der Zusammenarbeit von MBE und JMD an der gemeinsamen Schnittstelle „Beratung von Familien“ beauftragt. Die Evaluierung wurde in dem Zeitraum von Oktober 2015 bis September 2016 durchgeführt. Das letzte Arbeitspaket, die Ergebnissicherung, wird mit dem vorliegenden Bericht abgeschlossen.

## 1.3 Forschungsdesign und Datenbasis

### 1.3.1 Leistungsbeschreibung und Aufgabendefinition durch den Auftraggeber

Die Leistungsbeschreibung der Evaluation gab Eckpunkte zum Erhebungsdesign bzw. zur methodischen Umsetzung vor, wobei mit unterschiedlichen Methoden verschiedene Fragestellungen beantwortet werden sollten.

- In einem ersten Schritt war anhand einer **halbstandardisierten Befragung (Fragebogenaktion)** der „Status Quo“ der gemeinsamen Arbeit der MBE und JMD bei der Beratung von Familien, Rahmenbedingungen für diese Zusammenarbeit und Entwicklungen sowie die Bewertung der Handlungsempfehlungen zu ermitteln. Für die Befragung waren Leitfragen vorgegeben (vgl. Textbox 1).
- Die Ergebnisse aus dieser Befragung galt es danach durch **Vor-Ort-Interviews** mit 40 ausgewählten Beratungsdiensten an 20 Standorten (jeweils MBE und JMD) zu vertiefen. Hierfür wurden weitere Leitfragen vorgegeben (vgl. Textbox 2).

### Textbox 1 Leitfragen der Leistungsbeschreibung für Fragebogenaktion

Über die halbstandardisierte Befragung sollten folgende Fragen beantwortet werden:<sup>7</sup>

- Stand der bilateralen Zusammenarbeit von MBE und JMD?
- Stand der multilateralen Zusammenarbeit: in Netzwerken und Kooperationen mit Regeldiensten?
- Kommen die Handlungsempfehlungen zum Einsatz?
- Hat die Anwendung der Handlungsempfehlungen eine Verbesserung der Zusammenarbeit bewirkt?
- An welchen Standorten hat sich die Zusammenarbeit seit Einführung der Handlungsempfehlungen spürbar verbessert? An welchen Standorten nicht?
- Was sind die standorttypischen Charakteristika dafür, dass die Zusammenarbeit gut bzw. nicht funktioniert?
- Gibt es Herausforderungen in der gemeinsamen Arbeit mit Familien, für die sich in den Handlungsempfehlungen bisher keine Lösungsansätze finden?

### Textbox 2 Leitfragen der Leistungsbeschreibung für Vor-Ort-Interviews

Entsprechend der Leistungsbeschreibung<sup>8</sup> sollten sich die Interviews auf folgende Aspekte konzentrieren:

„(a) Zielgruppen- und Situationsanalyse der Kooperation:

- Benennung von Schnittstellenproblemen in der „Familienberatung“: typische Beratungskonstellationen
- Ressourcen und Chancen der Zusammenarbeit: was funktioniert gut?
- Bewältigung von Herausforderungen: besondere regionale Gegebenheiten? strukturelle Hindernisse? standortspezifische, individuelle Gründe, die einer Zusammenarbeit entgegenstehen?

(b) Methoden u. Instrumente der gemeinsamen Familienberatung:

- Inhaltliche Auseinandersetzung mit den Handlungsempfehlungen (Welche Methoden/Instrumente in den Handlungsempfehlungen zeigen die erwünschte Wirkung, welche nicht? Welche Methoden/Instrumente in den Handlungsempfehlungen sind praxistauglich, welche nicht? Welche fehlen?)
- Feststellung von inhaltlichen Stärken auf der einen Seite, von Unzulänglichkeiten auf der anderen Seite“

Als optionales Arbeitspaket sah die Leistungsbeschreibung vor, dass auf Wunsch der beteiligten Beratungsdienste an den ausgewählten 20 Standorten **Workshops** zur Vertiefung der Ergebnisse sowie zum Erfahrungsaustausch anzubieten waren. Im Verlauf der Evaluation wurde deutlich, dass die JMD und MBE<sup>9</sup> diesen Wunsch i. d. R. aus inhaltlichen Gründen

<sup>7</sup> Vgl. Leistungsbeschreibung S. 3

<sup>8</sup> Vgl. Leistungsbeschreibung S. 4

<sup>9</sup> Der Wunsch wurde bei den Beratungsdiensten in Interviews abgefragt. Die Zahl derer, die einen solchen Wunsch und eine Teilnahmebereitschaft äußerten, war zu gering für die Durchführung eines Workshops.

nicht hatten oder dass ihnen trotz eines bestehenden Wunsches die Ressourcen für einen solchen Austausch fehlten. In Abstimmung mit dem Auftraggeber sowie den Trägern und Trägergruppen wurde aus diesem Grund auf entsprechende Workshops verzichtet.

**Abbildung 1 Forschungsdesign**



Den empirischen Kern der Evaluierung bilden qualitative und quantitative Daten, erhoben durch die halbstandardisierte Befragung und Vor-Ort-Interviews<sup>10</sup>:

- zum Stand und zur Entwicklung der Kooperation zwischen MBE und JMD und ihren Rahmenbedingungen an den unterschiedlichen Standorten,
- zur Nutzung, zum Bedarf und zur Praxisbewertung der Handlungsempfehlungen sowie
- zu Beispielen guter Praxis mit anregendem Potenzial für Nachahmende.

Das Forschungsdesign wurde auf Basis der in der Leistungsbeschreibung vorgegebenen Arbeitspakete entwickelt und mit dem Auftraggeber und einer Begleitgruppe<sup>11</sup> abgestimmt, die sich hierfür mehrfach in Nürnberg und Berlin traf. Gegenstände der Abstimmung waren darüber hinaus u. a.:

- inhaltliche Schwerpunktsetzungen,
- organisatorische Fragen (z. B. Anschreiben für Beratungsdienste, Zugang zu Kontaktdaten),

<sup>10</sup> Die Konzeption und Umsetzung der standardisierten Befragung lag in der Hand der INTERVAL GmbH, die Vor-Ort-Interviews wurden überwiegend von der INBAS GmbH umgesetzt. Einbettende Arbeiten erfolgten Hand in Hand beider Evaluations-Partner.

<sup>11</sup> Neben den beteiligten Ministerien (BMFSFJ und BMI) waren in der Begleitgruppe die Träger und Trägergruppen repräsentiert. Direkt beteiligt waren die Diakonie Deutschland, der Deutsche Caritasverband, die Arbeiterwohlfahrt sowie der Internationale Bund. Diese haben die anderen Träger und Trägergruppen zugleich vertreten und den Informationstransfer an diese übernommen.

- die konkrete Gestaltung der Erhebungsinstrumente,
- das Vorgehen der Evaluation (z. B. zum Verzicht, Workshops umzusetzen oder die Handlungsempfehlungen zu überarbeiten),
- die Stichprobenbildung für Interviews und
- die Reflexion von inhaltlichen Ergebnissen.

Insbesondere wurde darauf geachtet, dass die beiden zentralen Erhebungen – die standardisierte Befragung aller Beratungsdienste und die Vor-Ort-Interviews an den ausgewählten 20 Standorten – eng verzahnt werden.

Im Rahmen der Evaluation wurden verschiedene Punkte herausgearbeitet, wie die Handlungsempfehlungen optimiert werden könnten. Diese betrafen jedoch überwiegend Details, wie z. B. die Aktualisierungen von Formulierungen vor dem Hintergrund der derzeit hohen Zahl von Flüchtlingen oder die Auswahl von Praxismaterialien im Anhang. Die Erhebungsergebnisse zum Stand der Zusammenarbeit und zur Bewertung der Handlungsempfehlungen zeigen jedoch, dass für die Überarbeitung des Dokuments wenig Bedarf besteht. Aus diesem Grund wurde in Abstimmung mit dem Auftraggeber und den Trägern und Trägergruppen entschieden, **auf eine Überarbeitung der Handreichung zu verzichten** (vgl. hierzu Kapitel 2.4.3).

### 1.3.2 Explorative Interviews & Desk-Research

In der ersten explorativen Phase der Evaluierung erhob die Evaluation Hintergrundinformationen zum Untersuchungsgegenstand – der Zusammenarbeit zwischen MBE und JMD – um die quantitativen und qualitativen Erhebungen auf die relevanten Sachverhalte ausrichten zu können. Hierfür wurden sowohl explorative Interviews als auch Desk-Research durchgeführt.

1. **Explorative Interviews** mit Praxis-Expertinnen und -Experten (Fachkräfte der MBE und JMD) dienten dazu, Informationen zu den aktuellen Herausforderungen der Kooperation zwischen den beiden Beratungsdiensten zu erheben. Es handelte sich um telefonische leitfadengestützte Interviews.
2. Eine **Dokumentenanalyse** zum Entstehungshintergrund der Handreichung sondierte die Gründe, die dafür sprachen, die Handlungsempfehlungen 2013 so zu gestalten wie geschehen.
3. Das Desk-Research umfasste darüber hinaus eine **regionale Analyse** der MBE und JMD auf der Basis der verfügbaren administrativen Daten. Ausgewertet wurden die Daten in Hinblick auf relevante Verteilungen der beiden Beratungsdienste bundesweit (Träger, Regionen etc.). Die Ergebnisse wurden erstens dazu verwendet, den Rücklauf der standardisierten Befragung in Bezug auf die Grundgesamtheit zu bewerten. Zweitens nutzte die Evaluation die Erkenntnisse bei der Auswahl der Migrationsdienste für die Vor-Ort-Interviews.

4. Ebenfalls Teil des Desk-Researchs war schließlich eine inhaltliche und strukturelle **Analyse der Handreichung**. Zu ihren Ziel zählte einerseits, bei der schriftlichen Befragung der Beratungsfachkräfte die richtigen Prioritäten setzen zu können (speziell bzgl. ihrer Bewertung des Dokuments). Andererseits sollte das Evaluationsteam auch unabhängig von den Beratungsfachkräften Optimierungsmöglichkeiten der Handlungsempfehlungen herausarbeiten. Insbesondere wurden folgenden Fragestellungen bearbeitet:

- Wie breit, bzw. vollständig ist das Themenspektrum?
- Wie differenziert erfolgt die Trennung von Zielen der Kooperation, Beschreibungen von Kooperation, Aktivitäten zur Förderung von Kooperation?
- Wie konkret sind die Empfehlungen? Inwieweit werden Rahmenbedingungen der Übertragbarkeit thematisiert und Differenzierungen für unterschiedliche lokale Gegebenheiten vorgeschlagen?
- Welche Elemente zielen eher auf die Sensibilisierung der Fachkräfte für den Kooperationsbedarf und welche Elemente eher darauf, dass konkrete Kooperationsansätze aus anderen Standorten übernommen werden (Beispiele guter Praxis)?
- Sind die Ausführungen aktuell?

### 1.3.3 Halbstandardisierte Befragung von Beratungsdiensten

Die halbstandardisierte Befragung von Beratungsdiensten erhob Daten zu drei Aspekten der Zusammenarbeit zwischen MBE und JMD:

1. Stand und Entwicklung der Kooperation und ihrer Rahmenbedingungen,
2. Nutzung der Handlungsempfehlungen und Wirkungen auf die Zusammenarbeit sowie
3. Möglichkeiten zur Verbesserung der Kooperation in der Beratungspraxis und gemeinsamen Familienarbeit.

Der Fragebogen basierte auf den Ergebnissen der explorativen Phase und wurde in Abstimmung mit dem Auftraggeber und der Begleitgruppe entwickelt.

Die Erhebung erfolgte als Online-Befragung, bei der besonders darauf geachtet wurde, Ressourcen der Beratungsfachkräfte zu schonen.<sup>12</sup> Die E-Mail-Adressen aller MBE- und JMD-Beratungseinrichtungen stellte das BAMF für die Evaluation zur Verfügung. Die Befragungsdaten wurden überwiegend deskriptiv und univariat ausgewertet. Ergänzende bi- und multivariaten Analysen untersuchten die Zusammenhänge zwischen Variablen, z. B. im Vergleich von Angaben der MBE und JMD, inwieweit sich ihre unterschiedlichen Rahmenbedingungen auf die Wahrnehmung der Zusammenarbeit auswirken. Offene Angaben (qualitative Ausführ-

---

<sup>12</sup> So sorgten Filterführungen z. B. dafür, dass nur jene Beratungsstellen um Vorschläge zur Weiterentwicklung der Handlungsempfehlungen gebeten wurden, die a) zuvor kritische Bewertungen gegeben hatten und b) angaben, sich z. B. aufgrund ihrer Ressourcen an der Weiterentwicklung der Handlungsempfehlungen beteiligen zu wollen.

runge in Textfeldern) wurden thematisch kategorisiert und nach Häufigkeit der angegebenen Themen ausgewertet.

Die Laufzeit der Befragung betrug zunächst einen Monat von Mitte Januar bis Mitte Februar 2016 inklusive einer ersten Verlängerung. Eine zweite Verlängerung bis Anfang April 2016 wurde jenen Beratungsdiensten angeboten, an die die erste E-Mail mit dem Befragungslink unzustellbar war und deren E-Mail-Adressen erst nachrecherchiert werden mussten.<sup>13</sup> 58,4 % der 987 angeschriebenen MBE- und JMD-Beratungsstellen nahmen an der Befragung teil.

Die Tabelle 1 stellt den Rücklauf der standardisierten Befragung dar.

**Tabelle 1 Rücklauf der Online-Befragung**

	<b>Grundgesamtheit*</b> <b>(Stand Ende 2015)</b>	<b>Angeschriebene*</b> <b>Beratungsdienste</b>	<b>Rücklauf</b> <b>absolut</b>	<b>Rücklauf</b> <b>in Prozent</b>
<b>MBE</b>	914	559	320	57,2 %
<b>JMD</b>	462	428	256	59,8 %
<b>Summe</b>	1.376	987	576	58,4 %

\* Die Zählung der Beratungsdienste in der Grundgesamtheit umfasst auch alle Außenstellen. Einrichtungen mit Außenstellen, die sich eine E-Mail-Adresse teilen, wurden jedoch nur einmal angeschrieben. So liegt die Zahl angeschriebener Einrichtungen niedriger als die der Grundgesamtheit.

### 1.3.4 Vor-Ort-Interviews bei ausgewählten Beratungsdiensten

Die Vor-Ort-Interviews mit Beratungsfachkräften der MBE und JMD dienen dazu, die Angaben aus der standardisierten Befragung durch Erläuterungen zu den Rahmenbedingungen vor Ort, Beispiele aus der Praxis, etc. zu **vertiefen**. Vor allem wurden die Themen Ressourcen und Chancen der Zusammenarbeit sowie Herausforderungen und ihre Bewältigung (z. B. regionale Gegebenheiten, strukturelle Hindernisse, standortspezifische Rahmenbedingungen, individuelle Gründe etc.) diskutiert. Zudem wurde besprochen, welche Wirkungen die Handlungsempfehlungen bisher auf die Arbeit der Beratungsdienste hatten, wie praxistauglich die verschiedenen Anregungen sind und wie die Effektivität der ausgeführten Methoden bzw. Instrumente eingeschätzt wird.

Die **Auswahl der Standorte** und Beratungsdienste erfolgte prozessorientiert. In einem ersten Schritt wurde unter denjenigen, die sich an der Online-Befragung beteiligt hatten, eine Stichprobe mit ex ante vorgegebenen Quoten gezogen. Die Quoten berücksichtigten zunächst die Verteilung nach Bundesländern sowie Trägern und Trägergruppen. Darüber hinaus sollten mindestens drei Standorte gezogen werden, in denen die Zusammenarbeit eher problematisch war. Danach stimmte das Evaluationsteam diese Auswahl mit den Trägern und Trägergruppen ab – hierbei ging es primär darum, ob eine besondere Situation (z. B. ein aktueller Personalwechsel) gegen eine Mitwirkung an den Interviews sprach. Nach dieser Abstimmung ergaben sich weitere Veränderungen der Stichprobe durch den Fokus auf Kooperationsbezie-

<sup>13</sup> Insgesamt wurden 71 E-Mail-Adressen nachrecherchiert.

hungen: An den Standorten wurden die Paare der potenziell kooperierenden Beratungsdienste aufgrund ihrer räumlichen Nähe ausgewählt. Wenn bei der Interviewanbahnung die Fachkräfte jedoch angaben, eher mit anderen als den zunächst ausgewählten Einrichtungen zu kooperieren, wurden diese stattdessen in die Stichprobe übernommen.<sup>14</sup>

Die Merkmalsverteilung der resultierenden Stichprobe ist in Tabelle 2 dargestellt.

**Tabelle 2 Stichprobe der Interviews**

<b>Anzahl insgesamt</b>	40
<b>Anzahl nach Art der Einrichtung</b>	MBE (20), JMD (20)
<b>Anzahl nach Trägern und Trägergruppen</b>	AWO (10), BdV (1), DCV (5), DD (4), DPWV (2), DRK (2), EJSA (7), IB (2), KJS (6), ZWST (1)
<b>Bundesländer mit jeweils 2 Interviews</b>	BE, BB, HB, HH, MV, NI, RP, SL, SN, ST, SH, TH
<b>Bundesländer mit jeweils 4 Interviews</b>	BY, NRW, HE, BW

Die Interviews wurden an 20 Standorten mit jeweils einem „Paar“ der (potenziell) kooperierenden MBE und JMD geführt. Je nach Wunsch der Fachkräfte wurden sie mit ihnen als Einzelinterviews oder als gemeinsame Gruppeninterviews des jeweiligen Paares konzipiert. Der Erhebungszeitraum lag zwischen April und Juni 2016. Die Interviews wurden i. d. R. persönlich vor Ort umgesetzt. Lediglich in Ausnahmen wurde auf telefonische Interviews zurückgegriffen, z. B. wenn bei vereinbarten Vor-Ort-Terminen einer der Partner krankheitsbedingt nicht anwesend sein konnte.

### 1.3.5 Übergreifende Auswertung

Die Bewertung der Zusammenarbeit und der Handlungsempfehlungen sowie Schlussfolgerungen zur Frage, inwieweit die Handreichung einer Überarbeitung bedürfen, berücksichtigten sowohl die quantitativen als auch die qualitativen Daten. Um die Datenquellen der Ergebnisse möglichst transparent zu halten, werden die Ergebnisse der Online-Befragung und der Interviews jeweils getrennt dokumentiert (Kapitel 2 und 3).

<sup>14</sup> Dies hatte Rückwirkungen auf die Merkmalsverteilung der Stichprobe, auf z. B. den hohen Anteil der Arbeiterwohlfahrt.

## 2 Ergebnisse der Online-Befragung von MBE und JMD

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der halbstandardisierten Online-Befragung vorgestellt. Das Kapitel ist wie folgt gegliedert:

- Zunächst stellen wir in Kapitel 2.1 die Strukturmerkmale der Befragten dar.
- Im Anschluss daran dokumentiert Kapitel 2.2 die Ergebnisse der Befragung zur Zusammenarbeit zwischen MBE und JMD. Im Zentrum stehen der Stand und die Entwicklung der Zusammenarbeit, die Gestaltung und Wirkung der Kooperation sowie die Einschätzungen zur Intensivierung der gemeinsamen Arbeit.
- In Kapitel 2.3 folgen die Ergebnisse zum Thema Vernetzung der beiden Beratungsdienste mit anderen Akteuren.
- Abschließend präsentiert Kapitel 2.4 die Sicht der beiden Beratungsdienste auf die Bekanntheit, Nutzung, Wirkung und Bewertung der Handlungsempfehlungen.

In diesem Teil des Berichts werden die Angaben der Befragung vor allem deskriptiv dokumentiert. Obgleich bereits hier einzelne quantitative Ergebnisse mit qualitativen Ergebnissen der Evaluation in Beziehung gesetzt werden, erfolgt eine integrierte Bewertung der Ergebnisse der Online-Befragung und der Vor-Ort-Interviews erst in Kapitel 4.

### 2.1 Strukturmerkmale der Befragten

Die 576 Beratungsdienste (siehe Tabelle 1 für Grundgesamtheit und Rücklauf), die an der Befragung teilnahmen, sind strukturell **relativ heterogen**. Sie haben sehr unterschiedliche Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit mit einer MBE oder einem JMD. Während der älteste befragte Beratungsdienst 1947 gegründet wurde, ist der jüngste erst 2016 entstanden. Der Medianwert bei der Größe der Beratungsdienste beträgt 1 Vollzeitäquivalent (VZÄ), der kleinste Beratungsdienst verfügt über ein 0,25 VZÄ.<sup>15</sup> Bei 8,0 % der befragten Beratungsdienste handelt es sich um mobile Beratungsdienste, d. h. sie setzen ihr Beratungsangebot an mehreren Standorten um. Ein relevanter Teil der Einzugsgebiete ist zwischen 20 und 50 km groß (39,3 %). Die Streuung reicht von Reichweiten unter 5 km (4,2 %) bis über 50 km (11,2 %).

Trotz oftmals großer Einzugsgebiete haben 4,0 % der befragten Beratungsdienste einen potenziellen MBE- bzw. JMD-Kooperationspartner nur außerhalb ihres Einzugsgebiets. Dies liegt daran, dass auch die **potenziellen Kooperationspartner teils weit entfernt** sind (in 9,6 % der Fälle mehr als 20 km).

---

<sup>15</sup> Angaben ab 30 VZÄ wurden rekodiert, indem sie durch 100 geteilt wurden, da es für wenig plausibel gehalten wurde, dass ein Beratungsdienst über mehr als 30 VZÄ verfügt.

**Tabelle 3 Strukturmerkmale der Befragten (insgesamt)**

<i>Alter</i>	<i>Größe</i>	<i>Einzugsgebiet</i>	<i>Mobile Beratungsdienste</i>
1947 (min.) - 2016 (max.)	Min.: 0,25 VZÄ Median: 1 VZÄ	unter 5 km: 4,2 % 5 - 10 km: 14,5 % 10 - 20 km: 30,8 % 20 - 50 km: 39,3 % über 50 km: 11,2 %	8,0 %

**MBE und JMD** lassen einige signifikante **Unterschiede ihrer Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit** erkennen. Die Einrichtungen der JMD sind in der Regel älter und größer als die der MBE. Sie haben öfter als die MBE große oder ländliche Einzugsgebiete. Zudem finden die JMD häufiger einen MBE-Partner des gleichen Trägers und diesen häufiger im selben Haus. Diese Rahmenbedingungen der befragten Beratungsdienste korrespondieren mit der Verteilung der MBE und JMD in der Grundgesamtheit: Da es in der Grundgesamtheit deutlich mehr MBE als JMD gibt, ist es für jeden einzelnen JMD wahrscheinlicher, einen MBE-Partner in der Nähe zu finden (als für MBE in der Nähe auf einen JMD zu treffen).

**Tabelle 4 Strukturmerkmale der Befragten: Unterschiede zwischen MBE und JMD**

	<i>Alter</i>	<i>Größe</i>	<i>Größe Einzugsgebiet</i>	<i>Ländliches Einzugsgebiet</i>	<i>Partner gleichen Trägers</i>	<i>Partner im selben Haus</i>
<b>MBE</b>	Ø 2003	Ø 1,1 VZÄ	44,9 % über 20 km	56,3 %	28,3 %	33,3 %
<b>JMD</b>	Ø 1995	Ø 1,9 VZÄ	57,3 % über 20 km	68,9 %	48,4 %	44,7 %

## 2.2 Zusammenarbeit zwischen MBE und JMD

### 2.2.1 Stand und Entwicklung der Zusammenarbeit

Die große Mehrheit der Befragten gibt an, in den folgenden Bereichen mit einer MBE bzw. mit einem JMD zusammenzuarbeiten:

- bei Auftritten gegenüber ihren Zielgruppen,
- bei Auftritten gegenüber dritten Akteuren,
- bei der Abstimmung der Arbeitsteilung und
- bei der parallelen Beratung gleicher Personen bzw. Familien.

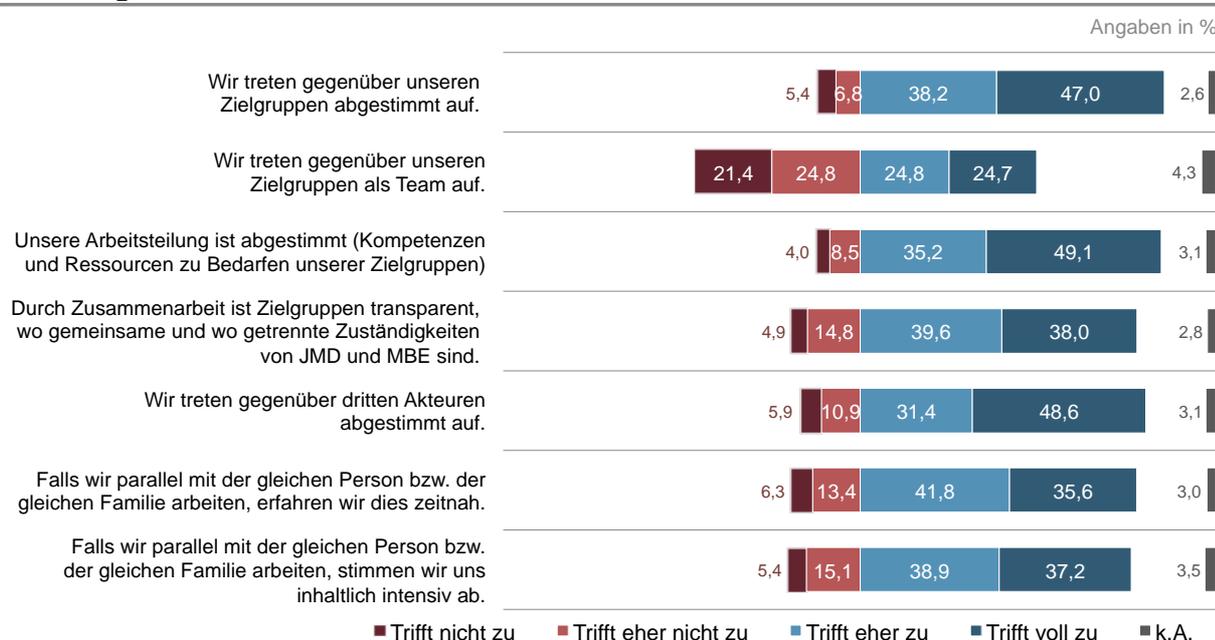
Die Antwortmuster unterscheiden sich kaum zwischen beiden Einrichtungen. Lediglich bei der Frage, inwiefern durch die Zusammenarbeit den Zielgruppen transparent ist, wo gemeinsame und wo getrennte Zuständigkeiten der Beratungsdienste sind, stimmen die MBE tendenziell etwas mehr zu als die JMD.

So geben 85,2 % der befragten Beratungsdienste an, dass sie gegenüber ihren Zielgruppen abgestimmt mit dem MBE/JMD-Partner auftreten, nicht immer jedoch „als Team“ (49,5 %). Dass „nur“ rund jeder zweite mit seinem Partner als Team auftritt, ist nicht als Qualitätsmangel zu bewerten: Wenn sich beide Dienste genau über ihre unterschiedlichen Zuständigkeiten abstimmen und ihren Zielgruppen transparent machen, dass sie unterschiedliche Rollen haben, dann ist dies eine gleichwertige Alternative zu einem Auftritt als Team. Ungefähr drei Viertel (77,6 %) der Befragten haben den Eindruck, dass durch die Zusammenarbeit ihren Zielgruppen transparent ist, wo gemeinsame und wo getrennte Zuständigkeiten von MBE und JMD bestehen. Auch bei Auftritten gegenüber dritten Akteuren antwortet eine deutliche Mehrheit der Befragten (80,0 %), dass sie mit ihrem MBE/JMD-Partner abgestimmt auftritt.

84,3 % der Fachkräfte nennen, dass sie die Arbeitsteilung mit ihrem MBE/JMD-Partner abstimmen (49,1 % der Befragten antworteten mit „trifft voll zu“ und weitere 35,2 % mit „trifft eher zu“), so dass die Kompetenzen und Ressourcen beider Einrichtungen passend zu den Bedarfen ihrer Zielgruppen verteilt sind.

Obgleich die parallele Betreuung derselben Person durch die beiden Dienste selten ist, wird, wenn ein solcher Fall eintritt, häufig kooperiert. Mehr als drei Viertel der Befragten geben an, dass sie zeitnah vom parallelen Arbeiten erfahren („trifft voll zu“: 35,6 %; „trifft eher zu“: 41,8 %) und sich inhaltlich intensiv abstimmen („trifft voll zu“: 37,2 %; „trifft eher zu“: 38,9 %).

**Abbildung 2 Was trifft auf Ihre Zusammenarbeit mit dem JMD/der MBE zu?**



Quelle: Online-Befragung MBE und JMD 2016, n = 576

Lediglich 7,6 % der 576 befragten Beratungsdienste geben an, dass es (eher) keine Zusammenarbeit mit einer MBE bzw. einem JMD gibt – und es wählten unter diesen nur 2,4 % die Antwortkategorie „trifft voll zu“.

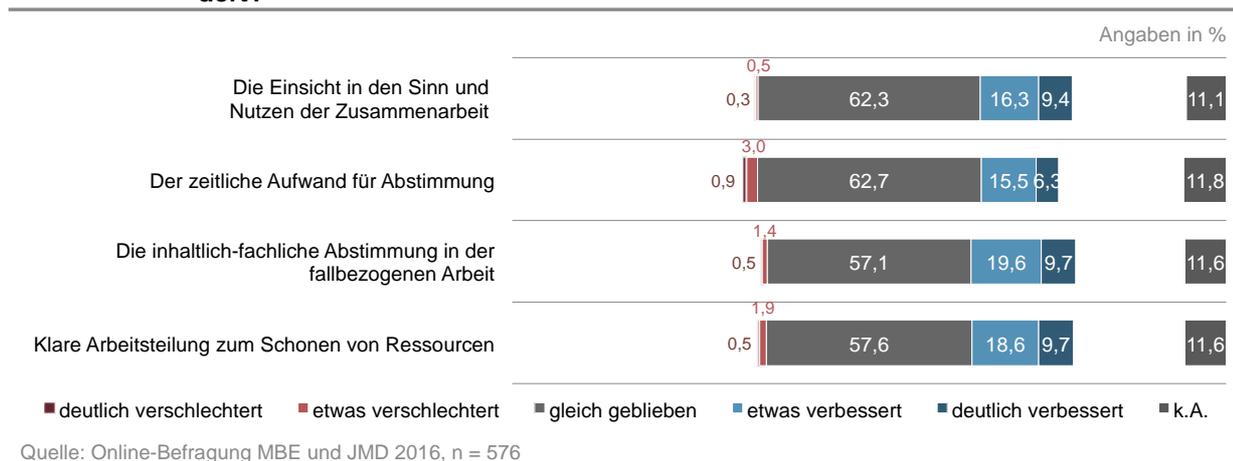
Auch wenn sich die Zusammenarbeit beider Einrichtungen in der Zeit seit 2013 – d. h. seit Veröffentlichung der Handlungsempfehlungen – meistens nicht verändert hat, sind doch die Fälle mit Verbesserungen deutlich häufiger als die (sehr seltenen) Fälle mit einer Verschlechterung. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass das Ausbleiben von Veränderung in vielen Fällen bedeutet, dass die Zusammenarbeit auch vor 2013 schon (sehr) gut war. Erfragt wurde neben den Veränderungen

- des zeitlichen **Aufwands** für Abstimmung,
- der **inhaltlich-fachlichen Abstimmung** in der fallbezogenen Arbeit und
- der klaren **Arbeitsteilung** zum Schonen von Ressourcen

auch, inwieweit sich die **Einsicht in den Sinn und den Nutzen** der Zusammenarbeit veränderte – da dies eine Rahmenbedingung für die Zusammenarbeit darstellt.

Keine Veränderung seit Veröffentlichung der Handreichung sahen jeweils rund 60 Prozent der Fachkräfte bzgl. der Einsicht in den Sinn und Nutzen der Zusammenarbeit (62,3 %), beim zeitlichen Aufwand für Abstimmung (62,7 %), bei der inhaltlich-fachlichen Abstimmung in der fallbezogenen Arbeit (57,1 %) und bei der klaren Arbeitsteilung zum Schonen von Ressourcen (57,6 %). **Zwischen 21,8 % und 29,3 % der Befragten geben an, dass es die o. g. positiven Veränderungen seit 2013 gab.** Weniger als 4,0 % der Einrichtungen weisen auf negative Veränderung in diesen Bereichen hin. Verschlechterung heißt hier aber in der Regel keine abnehmende Intensität, sondern nur, dass sich der Aufwand der Abstimmung erhöht hat (Abbildung 3).

**Abbildung 3 Inwieweit hat sich Ihre Zusammenarbeit mit dem JMD/der MBE ab 2013 verändert?**



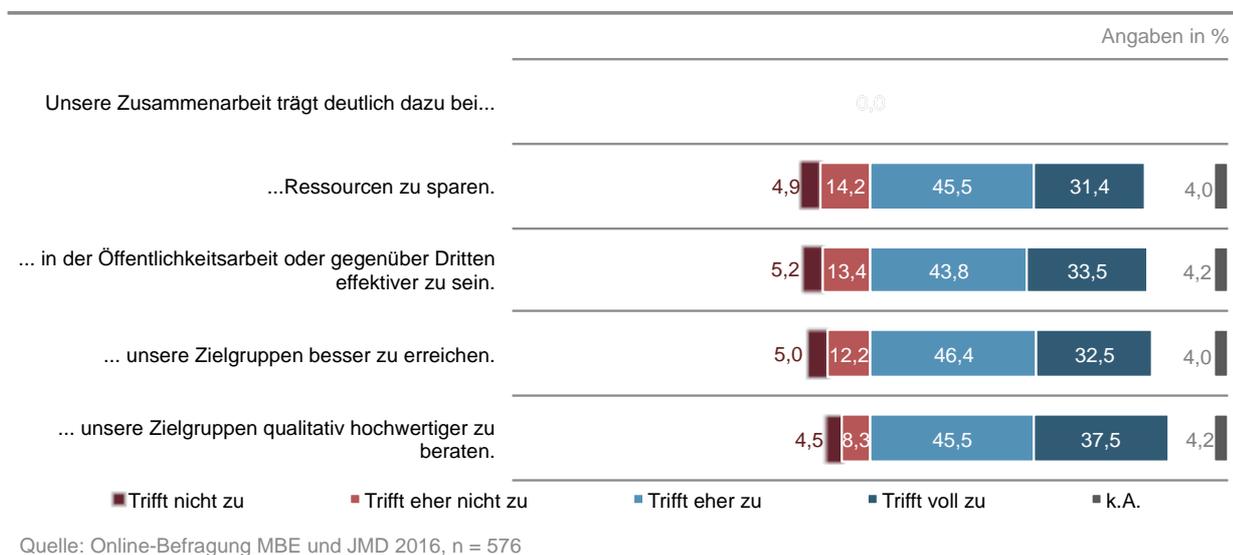
### 2.2.2 Gestaltung und Wirkungen der Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit zwischen JMD und MBE stellt keinen Selbstzweck dar, sondern ist auf verschiedene Ziele ausgerichtet. So wurde in der Online-Befragung explizit nach Einschätzungen gefragt, ob die Zusammenarbeit dazu beiträgt:

- **Ressourcen zu sparen,**
- in der **Öffentlichkeitsarbeit oder gegenüber Dritten effektiver zu sein,**
- **Zielgruppen besser zu erreichen oder**
- Zielgruppen qualitativ **hochwertiger zu beraten.**

Insgesamt nehmen mehr als drei Viertel der Befragten deutliche positive Wirkungen durch die Kooperation wahr. Insbesondere sehen sie diese bei der Qualität der Beratung („trifft voll zu“: 37,5 %: „trifft eher zu“: 45,4 %). Zwischen den Angaben der MBE und der JMD bestehen diesbezüglich keine statistisch signifikanten Unterschiede.

**Abbildung 4 Wirkungen der Zusammenarbeit zwischen JMD und MBE**



Die Gestaltung der Zusammenarbeit und die oben genannten Wirkungen korrelieren signifikant: Je enger und umfangreicher die Zusammenarbeit ist, desto ausgeprägter sind die Effekte. Die Korrelationen bestehen zwischen allen operativen Teilzielen der Zusammenarbeit<sup>16</sup> und allen intendierten Zielen der Kooperation – z. B. das Sparen von Ressourcen, die Effektivität der Öffentlichkeitsarbeit, die Zielgruppenerreichung oder die Qualität der Beratung.<sup>17</sup> Die Statistik bestätigt damit, dass die Zusammenarbeit nicht um ihrer selbst Willen erfolgt.

Verschiedene Rahmenbedingungen der Beratungsdienste haben einen Einfluss auf das Ausmaß der Zusammenarbeit und damit auch darauf, ob die intendierten Wirkungen der Zusammenarbeit eintreten. So geben die Fachkräfte häufiger positive Wirkungen an,

<sup>16</sup> Unter Teilziele werden hier die auch in Abbildung 2 dargestellten Sachverhalte verstanden:

- „Wir treten gegenüber unseren Zielgruppen abgestimmt auf“,
- „Wir treten gegenüber unseren Zielgruppen als Team auf“,
- „Unsere Arbeitsteilung ist abgestimmt“
- „Durch Zusammenarbeit ist Zielgruppen transparent, wo gemeinsame/getrennte Zuständigkeiten liegen“,
- „Wir treten gegenüber dritten Akteuren abgestimmt auf“,
- „Falls wir parallel mit der gleichen Person / Familie arbeiten, erfahren wir dies zeitnah“
- „Falls wir parallel mit der gleichen Person / Familie arbeiten, stimmen wir uns inhaltlich intensiv ab“.

<sup>17</sup> Rho zwischen 0,48 und 0,62

- wenn ihre Einrichtungen in (groß-)städtischen Einzugsgebieten liegen<sup>18</sup> bzw. ihre Kooperationspartner räumlich nah sind oder
- sich in Trägerschaft befinden.<sup>19</sup>

Darüber hinaus spielt die Zusammenarbeit für unterschiedliche Beratungsdienste eine unterschiedlich große Rolle: Jüngere Einrichtungen oder jene, in denen ein Personalwechsel weniger lange zurück liegt, geben tendenziell häufiger an, dass die Kooperation sich positiv auf die Qualität der Beratung auswirkt.<sup>20</sup> Dies deutet darauf hin, dass der Austausch zwischen dem JMD und der MBE insbesondere für Fachkräfte mit weniger Erfahrung eine Ressource sein kann, um die Qualität ihrer Beratung zu erhöhen.

### ***Vertiefende Ausführungen zur Gestaltung der Zusammenarbeit***

Befragte, die angeben, dass die Kooperation einen deutlichen Beitrag dazu leistet, das eine oder andere Ziel zu erreichen, wurden um vertiefende Ausführungen dazu gebeten, auf welche Gestaltung dies zurück zu führen sei.

Die Abfrage erfolgte dabei differenziert für die vier oben genannten Ziele. Intention war, für den Transfer möglichst konkrete Beschreibungen mit einem hohen anregenden Charakter für andere Beratungsdienste zu erhalten. Diese Form der Erhebung hat sich jedoch nicht voll bewährt, die Ausführungen waren nicht immer trennscharf. So beschreiben z. B. die einen Fachkräfte unter dem Stichwort „Effizienz“, dass sich durch die Spezialisierung auf gewisse Themengebiete nicht beide Partner in allen Themen fortbilden müssten. Andere Migrationsdienste führen den letztlich gleichen Zusammenhang unter dem Stichwort „Qualität der Beratung“ aus – in dem Sinn, dass sie durch die Spezialisierung immer auf dem letzten fachlichen Stand sein könnten. So kommt es zu einer starken Redundanz der Angaben.

Die schriftlichen Ausführungen gehen überdies selten in die Tiefe und stellen oftmals recht einfache Zusammenhänge (wie den oben genannten) dar, selbst wenn hierfür konkrete Beispiele genannt werden. Da die Sachverhalte inhaltlich noch einmal in Kapitel 3 als Ergebnis der Interviews vor Ort beschrieben werden, sollen die entsprechenden Darstellungen aus der Online-Befragung nachfolgend lediglich in den vier Textboxen 3 bis 6 dokumentiert werden.

---

<sup>18</sup> Rho zwischen 0,09 und 0,11

<sup>19</sup> Rho zwischen 0,21 und 0,44

<sup>20</sup> Rho=0,10

### Textbox 3 Gestaltung der Zusammenarbeit, um Ressourcen zu sparen

Insgesamt 133 offene Angaben zur Ressourcen sparenden Zusammenarbeit wurden gemacht, fast ausschließlich geht es dabei um Personalressourcen. Die Darstellungen sind relativ homogen, was daran liegen könnte, dass die Wege, auf denen sich mit Zusammenarbeit Ressourcen sparen lassen, wenig vielfältig sind.

Am häufigsten werden die **Vermeidung doppelter Arbeit** und die **effizientere Beratung durch den fachlichen Austausch** als Erklärung genannt.

Doppelte Arbeit lässt sich sowohl in der inhaltlichen Beratung als auch in der Netzwerkarbeit vermeiden. Viele Beratungsdienste hatten klare Absprachen getroffen, welche Zielgruppen von welcher Stelle beraten werden. In den meisten Fällen erfolgte die Aufteilung – wie in den entsprechenden Förderrichtlinien der MBE und Grundsätzen der JMD vorgeschrieben – nach Alter. D. h., Ratsuchende im Alter von 12 bis 27 Jahren werden vom JMD beraten, Erwachsene über 27 Jahren von der MBE (unter Einbeziehung der Kinder unter 12 Jahren, falls relevant). In Beratungen für die spezialisiertes Wissen zu bestimmten Themengebieten (z. B. Schulausbildung) benötigt wird, werde eine Fachkraft des MBE/JMD-Partner hinzugezogen. Die jeweilige Einrichtung, die ursprünglich für den Fall zuständig war, bleibe jedoch weiterhin federführend.

Betont wird, dass Doppelberatungen durch diese Absprachen vermieden werden können. Ratsuchende werden unmittelbar an die zuständige Stelle weitervermittelt. Hierdurch sparen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zeit, die sie sonst für unnötige Gespräche gebraucht hätten. Auch führe der Informationsaustausch zwischen den Fachkräften dazu, dass Informationen zur allgemeinen Situation und zum Beratungsbedarf der Ratsuchenden nicht doppelt erhoben werden muss. Z. B. können Fallakten an die Partner-Einrichtung weitergeleitet werden, damit bereits besprochene Themen nicht noch einmal neu abgearbeitet werden müssen.

Auch geben viele Dienste an, durch die klare Aufgabenteilung zwischen ihnen Ressourcen bei der Netzwerkarbeit zu sparen. Befragte weisen darauf hin, dass sie abstimmen, an welchen Netzwerktreffen sie teilnehmen, damit nicht zugleich beide an allen Treffen teilnehmen müssen. Eine abgestimmte Aufteilung ist zudem sinnvoll, wenn nicht jedes Netzwerk für beide Beratungsdienste in gleichem Maß relevant ist – MBE und JMD benötigen für die Arbeit mit ihren Zielgruppen oft unterschiedliche Netzwerkpartner.

Neben der reduzierten Doppelarbeit weisen mehrere Fachkräfte darauf hin, dass sie Ressourcen durch den fachlichen Austausch mit ihren Kolleginnen und Kollegen des Partners sparen. Vergleich hierzu auch die Ausführungen in Textbox 6. Weitere, deutlich seltener gegebene Antworten umfassen:

- die Besetzung von Stellen bei der MBE und beim JMD durch dieselbe Person (z. B. jeweils eine halbe Stelle) führt zu Synergieeffekten in der Beratungs- und Netzwerkarbeit,
- die Mitarbeitenden der MBE und JMD können gegenseitig auf die fremdsprachlichen Kompetenzen ihrer Kolleginnen und Kollegen zurückgreifen, um effizienter beraten zu können, und
- beide Beratungsdienste befinden sich unter einem Dach, so dass Absprachen effizienter stattfinden.

**Textbox 4 Gestaltung der Zusammenarbeit, um in der Öffentlichkeitsarbeit oder gegenüber Dritten effektiver zu sein**

In der Online-Befragung stimmten 33,5 % der Aussage voll zu, dass durch die Zusammenarbeit die Öffentlichkeitsarbeit oder das Auftreten gegenüber Dritten deutlich effektiver seien. Von diesen Befragten nutzten insgesamt 136 Beratungsdienste die Möglichkeit, diesen wahrgenommenen Gewinn an Effektivität im Textfeld zu erläutern. **121 dieser Angaben** wurden in die Auswertung einbezogen.<sup>21</sup>

Drei Schwerpunkte ließen sich identifizieren:

- Ca. zwei Drittel Antworten nehmen auf die **Öffentlichkeitsarbeit** Bezug.
- In knapp der Hälfte der Fälle wird das **Auftreten gegenüber Dritten** thematisiert.
- In ca. einem Viertel der Fälle stehen **interne Abstimmungsmechanismen** im Vordergrund, die nicht direkt mit einem der beiden zuvor genannten Aspekte in Verbindung stehen.<sup>22</sup>

Trotz der engen Verknüpfung der benannten Aspekte werden im Folgenden die von den Beratungsdiensten wahrgenommenen Verbesserungen hinsichtlich der Öffentlichkeitsarbeit und dem Auftritt gegenüber Dritten soweit möglich unabhängig voneinander beschrieben. Bezogen auf die Abstimmung zwischen den Beratungsdiensten werden vorrangig die konkreten **Mechanismen** dargestellt.

Als Instrumente der gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit werden insbesondere gemeinsame Flyer, Internetauftritte, Infobroschüren (z. B. Wegweiser über Beratungsangebote für Personen mit Migrationshintergrund) oder andere **Informationsmaterialien** genannt. Darüber hinaus werden von einigen Beratungsdiensten Veranstaltungen oder Programmpunkte innerhalb von Veranstaltungen gemeinsam organisiert (z. B. im Rahmen interkultureller Wochen oder eines Tags der offenen Tür).

Neben den „klassischen“ o.g. Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit nutzen einige Dienste die Möglichkeit einer **gemeinsamen Vorstellung** bei den zielgruppenrelevanten Akteuren, wie beispielsweise den Jobcentern oder den Trägern der Integrationskurse (oder anderer Sprachkurse), um sich persönlich bekannt zu machen und das Angebot inhaltlich vorzustellen. Vereinzelt erfolgt dabei keine gemeinsame Vorstellung im Team der Fachkräfte, sondern eine koordinierte Aufteilung ihrer Besuche, bei der ein Migrationsdienst über beide Einrichtungen informiert.

Zu den Beispielen dafür, dass Kooperation gegenüber dritten Akteuren die Effizienz steigert, zählt, dass **durch die inhaltliche Abstimmung** zu migrationsrelevanten Themen und das gemeinsame Auftreten in Netzwerken und Arbeitskreisen, Inhalte der Migrationsarbeit stärker wahrgenommen würden und gegenüber dritten (wie politische / kommunale Akteure) besser vertreten werden könnten. Genaue und konkrete Ausführungen, zu welchen Inhalten sich MBE und JMD abstimmen, oder zu den konkreten Mechanismen, die eine solche Abstimmung wirksam werden lassen, sind selten.<sup>23</sup> Die vorhandenen Ausführungen beziehen sich in Einzelfällen z. B. auf

<sup>21</sup> Bei den anderen Angaben war entweder nur ein indirekter Bezug zur Fragestellung festzustellen oder es wurden lediglich die Konsequenzen der Kooperation (nicht die Gestaltung) beschrieben oder die stichpunktartigen Antworten waren zu kurz um sich inhaltlich auswerten zu lassen.

<sup>22</sup> Summe ist größer als 100 %, da viele Angaben sich zugleich auf Unterschiedliches beziehen. Deutlich werden in der Auswertung die sehr engen inhaltlichen Interdependenzen zwischen allen genannten Aspekten. Übergeordnet spiegelt sich auch hier das heterogene Antwortverhalten der Beratungsdienste wider, d. h. die Angaben sind zum Teil sehr konkret, zum Teil handelt es sich um eher zusammenfassende Angaben (wie z. B. die Aussage einer „gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit“). Darüber hinaus werden in einzelnen Antworten die Aspekte der Öffentlichkeitsarbeit und dem Auftritt gegenüber Dritten mal getrennt voneinander, mal als zugehörig dargestellt. Gleiches gilt für die Angaben zu Absprachen zwischen den Beratungsdiensten.

<sup>23</sup> In den meisten diesbezüglichen Fällen wird lediglich auf die Notwendigkeit eines regelmäßigen Austauschs bzw. einer Abstimmung verwiesen. Daher handelt es sich bei den konkreten Beispielen, die den Abstim-

- Absprachen der in Gremien einzubringenden Themen,
- Abstimmung bei der Übergabe einzelner Personen zum anderen Beratungsdienst,
- Regelmäßigkeit<sup>24</sup> der gemeinsamen Teamsitzungen von JMD und MBE als Gelingensbedingung interner Abstimmungsprozesse oder
- konkrete Themen der Abstimmung (z. B. zu Unterstützungsbedarfen der Zielgruppe oder zur Form der Informationsweitergabe).

Die **institutionellen Voraussetzungen**, welche die Abstimmung fördern, sind heterogen. Vereinzelt erfolgt der Hinweis darauf, dass eine Person sowohl Stellenanteile im JMD als auch in der MBE hat. Durch den JMD und die MBE in Personalunion ist es selbstverständlich leicht, beide Dienste gegenüber der Zielgruppe, in der Öffentlichkeitsarbeit oder gegenüber dritten Institutionen zu vertreten. Auch die gleiche Trägerschaft – und dann dort eine gemeinsame Teamleitung JMD/MBE – kann förderlich sein. Doch auch ohne diese besonderen Rahmenbedingungen können interinstitutionelle Absprachen ein abgestimmtes Auftreten nach Außen gewährleisten.

Rund 15 % der Ausführungen beziehen sich darauf, durch einen „**geschlossenen Auftritt**“ als Migrationsdienst bei Veranstaltungen in der Öffentlichkeit oder im Rahmen der Netzwerkarbeit gegenüber Dritten effektiver zu sein. Die Interessen der Zielgruppe können dabei besser vertreten werden. Einige Befragte geben explizit an, sich im Vorfeld verschiedener Treffen zu relevanten Themen abzustimmen, um somit **als „ein“ Akteur sprechen** zu können. In Einzelfällen werden gemeinsame Schreiben an Behörden aufgesetzt. Zudem ist es durch Abstimmung möglich, sich bei Netzwerktreffen gegenseitig zu vertreten, auf diese Weise werden wahlweise Arbeitsressourcen gespart oder die Option eröffnet, **in mehr Gremien oder Arbeitskreisen teilzunehmen**.

#### Textbox 5 Gestaltung der Zusammenarbeit, um die Zielgruppen besser zu erreichen

Insgesamt gibt ein Drittel der Befragten an, durch die Zusammenarbeit die Zielgruppe besser zu erreichen. 128 Befragte dieser Gruppe nutzen das offene Textfeld, um qualitativ zu erläutern, was genau in der Zusammenarbeit hierzu beiträgt. Bei den Aussagen handelt es sich zum Großteil um konkrete Angaben zur besseren Zielgruppenerreichung,<sup>25</sup> die Ausführungen gehen dabei jedoch kaum ins Detail und überschneiden bzw. wiederholen sich inhaltlich stark.

Um die Zielgruppen besser zu erreichen, arbeiten MBE und JMD vor allem zusammen,

- wenn Personen aneinander zu übergeben sind,
- wenn von einem Dienst Beratene für den jeweils anderen Dienst als Multiplikator-Personen dienen können und
- bei der auf die Zielgruppen bezogenen Öffentlichkeitsarbeit, die den gemeinsamen Besuch bei Kooperationspartnern oder die Teilnahme an Veranstaltungen mit umfasst.

Etwa die Hälfte Angaben bezieht sich auf **Übergaben der Klientinnen und Klienten** an den anderen

mungsprozess verdeutlichen, auch jeweils nur um Einzelfälle, die keine Rückschlüsse auf die Häufigkeit zulassen.

<sup>24</sup> Wobei Unklarheit hinsichtlich der Abstände besteht.

<sup>25</sup> Bei einigen wenigen Angaben ist kein direkter Bezug zur Fragestellung festzustellen oder diese sind unkonkret, so dass diese nicht für die nähere Auswertung herangezogen werden konnten. Wie zum Beispiel „einheitlicher Auftritt“, „gegenseitige Vertretung“, „Kurze Wege; „die Beratung ist individuell und Klienten orientiert“.

Beratungsdienst. Weiterführende Hinweise, inwiefern dies zu einer besseren Zielgruppenerreichung führt, sind relativ selten. Einige Fachkräfte führen an, dass durch eine klare Arbeitsteilung und den regelmäßigen Austausch zwischen den Beratungsdiensten die Klienten v. a. entsprechend des Alters und des Unterstützungsbedarfes zugewiesen werden können. Nicht ausgeführt wird, welche Abstimmungen im Vorfeld der Übergabe im Detail erfolgen, und gemeinsame Fallbesprechungen sind selten. Etwa die Hälfte der Textangaben bezieht sich auf die **gemeinsame auf den Zugang zu den Zielgruppen zielende Öffentlichkeitsarbeit**. Diese erfolgt sowohl durch „klassische“ Öffentlichkeitsmaterialien als auch durch die „Bekanntmachung“ vor Ort. Etwa ein Fünftel der Beratungsdienste spricht diesbezüglich davon, gemeinsame Flyer, Aushänge, Plakate oder Infostände im Rahmen öffentlicher Veranstaltungen zu nutzen. Vereinzelt weisen Befragte darauf hin, dass auch eine Bekanntmachung und Werbung der Angebote bei anderen Kooperationspartnern erfolgt, so dass auch Multiplikatorinnen und Multiplikatoren gemeinsam auf die potenziellen Klientinnen und Klienten angesprochen werden. Als wichtige Kooperationspartner werden in diesem Zusammenhang das Jobcenter, die Ausländerbehörde oder die Sprach- und Integrationskursträger genannt. Explizit weisen rund 15 Prozent der Texte darauf hin, die Angebote in den Sprach- und Integrationskursen vorzustellen und anschließend die Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer vor Ort zu beraten.<sup>26</sup>

Vereinzelt wird darauf hingewiesen, die Arbeit der beiden Beratungsdienste unter einem Dach sei eine förderliche **Rahmenbedingung** der Zielgruppenerreichung. So sei eine schnelle und unkomplizierte Übergabe der jeweiligen Klienten möglich. Doch auch ohne dies kann Zusammenarbeit die Erreichung von Familien unterstützen. Z. B. erfahren JMD und MBE, wenn sie einzelne Personen beraten, zum Teil auch vom Unterstützungsbedarf der Familienmitglieder. Beide Einrichtungen können dann untereinander klären, wer zuständig sein soll und den Kontakt zu diesen Familienmitgliedern sucht. Vereinzelt Beratungsdienste geben an, bei Bedarf auch Familien gemeinsam zu beraten.

Aus Sicht der Befragten wird die Erreichung der Zielgruppe auch durch die **zwischen MBE und JMD abgestimmte enge Zusammenarbeit mit anderen Akteuren** gefördert, z. B. durch Übergaben seitens der Jobcenter, Ausländerbehörde oder Sprach- und Integrationskursträger. Dabei wird – wenn gleich selten – auf regelmäßige Treffen und Absprachen mit diesen hingewiesen, so dass a) die Migrationsdienste gut über die bisherigen Fälle/Beratungsinhalte informiert sind und b) die dritten Akteure ihre Klientinnen und Klienten passgenau an den zuständigen Dienst überweisen können.

Teilweise erfolgt eine bessere Zielgruppenerreichung durch das **Angebot gemeinsamer Sprechstunden in den Räumlichkeiten dritter Akteure**, z. B. in der Ausländerbehörde.

<sup>26</sup>

Nicht immer erfolgt der Besuch der Sprach- und Integrationskurse und deren Träger gemeinsam. So geben einige Beratungsdienste an, sich die Besuche der Kurse und die anschließenden Beratungen aufzuteilen, so dass mehr potenziell Ratsuchende erreicht werden können. So ist beispielsweise ein Migrationsdienst für die Beratung der Kursteilnehmer/innen in einem bestimmten Stadtgebiet zuständig. Ist eine Beratung durch den jeweils anderen Migrationsdienst notwendig, werden die Personen entsprechend weitervermittelt.

## Textbox 6 Gestaltung der Zusammenarbeit, um die Zielgruppen qualitativ hochwertiger zu beraten

83,0 % der Befragten geben an, dass die Zusammenarbeit mit ihrem MBE/JMD-Partner dazu beiträgt, ihre Zielgruppen qualitativ hochwertiger zu beraten. Die Antwortmöglichkeit „trifft voll zu“ wurde insgesamt von 37,5 % der Befragten ausgewählt. Insgesamt gab es 139 offene Angaben dazu, auf welche Art die Zusammenarbeit die Qualität der Beratung fördert.

In den Angaben wird relativ konkret ausgeführt, welchen Mehrwert die befragten Beratungsdienste in der Zusammenarbeit sehen. Am häufigsten werden die folgenden Aspekte hervorgehoben:

- Durch **gemeinsame Fallbesprechungen** mit dem MBE/JMD-Partner (oder je nach Bedarf auf anderem Weg) können die Fachkräfte zusätzliches Wissen der Mitarbeitenden anderer Stellen in ihre Beratungsarbeit einbeziehen.
- Mitarbeitende können sich **auf bestimmte Themen spezialisieren** (z. B. berufliche Ausbildung) und damit ihr Fachwissen gezielter weiterentwickeln.
- **Familien sind umfassender betreut**, wenn sie gleichzeitig von beiden Einrichtungen beraten werden. Hierdurch können spezielle Problemlagen (z. B. Konflikte innerhalb der Familie) schneller aufgedeckt werden. Die Ausführungen bestätigen, dass die Beratungsdienste die ganzheitliche Betreuung von Familien als wichtige Schnittstelle der Arbeit der MBE und JBE betrachten.<sup>27</sup>

Die Angaben machen deutlich, dass die Migrationsdienste das Fachwissen ihrer Partner als eine wichtige Bereicherung ihrer Arbeit sehen. Die Qualität der Beratung wird erstens durch die Einbeziehung mehrerer Sichtweisen auf eine Problemlage im konkreten Fall verbessert. Zweitens kann das Wissen der anderen Stellen über verschiedene Angebote vor Ort in Empfehlungen einfließen. Und drittens leistet – auch unabhängig von den konkreten Fällen – ein allgemeiner fachlicher Austausch einen wichtigen Beitrag zur Beratungsqualität. Bspw. erläutern manche Fachkräfte, dass sie sich mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des jeweiligen Partners über Gesetzesänderungen und Inhalte von besuchten Fortbildungen austauschen.

Was fachliche Spezialisierungen der Einrichtungen betrifft, beschränken sich die Angaben weitgehend darauf, dass sich die JMD eher auf das Thema Schule und Ausbildung konzentrieren, während das Thema Arbeit und Qualifizierung eher von den MBE abgedeckt wird. In einzelnen Fällen wird ausgeführt, dass gezielt Fortbildungen (getrennt) besucht wurden, die dieser Spezialisierung entsprechen.

### 2.2.3 Einschätzungen zur Intensivierung der Zusammenarbeit

#### ***Wenig Bedarf, stärker zu kooperieren***

Die große Mehrheit der MBE und JMD sieht keinen Bedarf intensiver zusammen zu arbeiten. Als Grund hierfür geben sie am häufigsten an, dass die Kooperation bereits intensiv genug sei (55,3 %). Dies betrifft alle vier von den Befragten bewerteten Schnittstellen:

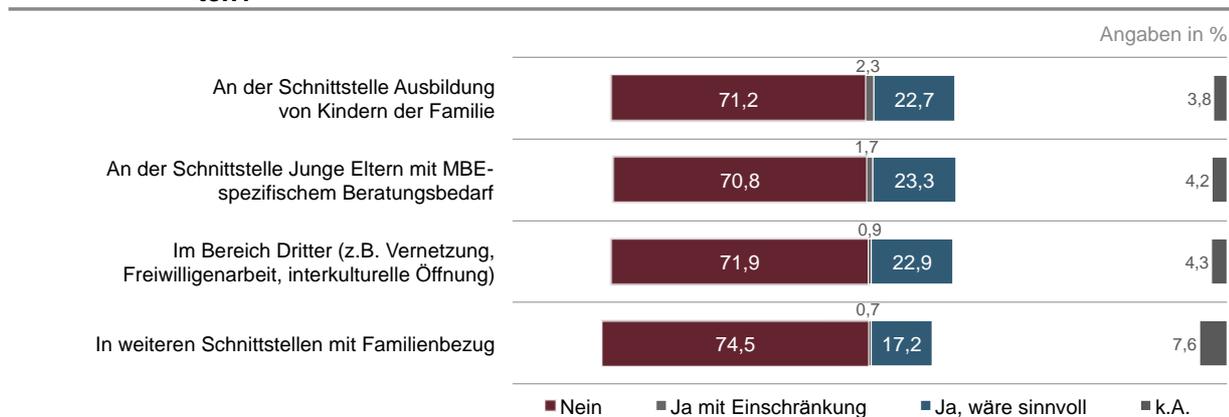
- die berufliche Ausbildung von jungen Familienmitgliedern,

<sup>27</sup> Weitere Ergebnisse zum Thema gemeinsame Beratung von Familie aus den Vor-Ort-Interviews werden in Kapitel 3 dargestellt.

- junge Eltern mit MBE-spezifischem Beratungsbedarf,
- den Bereich Dritter (z. B. Vernetzung, Freiwilligenarbeit, interkulturelle Öffnung)
- und „weitere Schnittstellen mit Familienbezug“ (z. B. Sprachförderung).

Dieses Ergebnis unterscheidet sich nicht signifikant zwischen MBE und JMD. Beratungsdienste, deren nächstgelegener Partner zu einem anderen Träger gehört, geben leicht häufiger an, dass sie eine stärkere Zusammenarbeit für sinnvoll halten.<sup>28</sup> Dies ist verständlich, da das Ausmaß der Kooperation in diesen Fällen etwas geringer ist.

**Abbildung 5 Halten Sie es für sinnvoll, stärker mit dem JMD bzw. der MBE zusammenzuarbeiten?**



Quelle: Online-Befragung MBE und JMD 2016, n = 576

### **Ausführungen zum (seltenen) Wunsch nach mehr Zusammenarbeit**

Auch wenn die meisten Beratungsdienste keine stärkere Kooperation zwischen dem JMD und der MBE wünschen, sollen nachfolgend die Angaben der Einrichtungen beschrieben werden, die eine Intensivierung für sinnvoll erachten. Sie hatten im Rahmen der standardisierten Befragung die Möglichkeit, in einem offenen Textfeld zu erläutern, was sie sich von einer stärkeren Zusammenarbeit erhofften und wo aktuell noch Probleme bestehen.<sup>29</sup>

Die Abfrage wurde danach differenziert, ob sich dabei inhaltlich auf eine intensivere Abstimmung an der Schnittstelle „Ausbildung von Kindern der Familie“, „Junge Eltern mit MBE-spezifischem Beratungsbedarf“, im Bereich „Dritter, z. B. Vernetzung, Freiwilligenarbeit“ oder in „weiteren Schnittstellen mit Familienbezug“ bezogen. **Die Antworten für die verschiedenen Schnittstellen entsprechen sich jedoch inhaltlich weitgehend.**<sup>30</sup>

<sup>28</sup> Rho zwischen 0,14 und 0,22

<sup>29</sup> Insgesamt machten 118 Befragte hier Angaben. Bei einigen Aussagen ist jedoch kein direkter Bezug zur Fragestellung herzustellen – oder sie waren wenig konkret (wie zum Beispiel „eine intensivere Zusammenarbeit wäre hilfreich“).

<sup>30</sup> Unterschiede beziehen sich auf Details. So wird beispielsweise für die Schnittstelle „Junge Eltern mit MBE-spezifischem Beratungsbedarf“ vereinzelt angegeben, dass bei jungen Eltern, die häufiger eine gemeinsame Beratung benötigen, eine intensivere Absprache notwendig sei. Vereinzelt gibt es Hinweise auf den Bedarf weiterer einzubeziehender Kooperationspartner.

Diejenigen, die sich eine intensivere Zusammenarbeit wünschen, tun dies i. d. R. in genau den Aspekten, für die die Mehrheit der Beratungsdienste eine erfolgreiche Zusammenarbeit beschreibt. D. h., ihnen fehlt am Standort das, was andere an anderen Standorten bereits erreichen. Ihre Angaben liefern also **keine neue Perspektive** auf Rahmenbedingungen, Formen und Ziele der Zusammenarbeit.

- Über ein Drittel der Befragten, die das offene Textfeld nutzen, geben an, dass eine verbesserte Zusammenarbeit eine bessere Kommunikation zwischen den Beratungsdiensten beinhalten sollte. Dabei wird insbesondere auf „mehr Austausch“, (regelmäßige) Treffen, Fachaustausch und Absprachen zwischen den Beratungsdiensten hingewiesen. Sofern eine weitere Konkretisierung erfolgt, werden v. a. Absprachen und Abstimmungen zu Beratungsinhalten bei sich überschneidenden Zielgruppen, wie etwa bei Familien, genannt. Teilweise wird auf Absprachen mit dem Ziel einer klaren Arbeitsteilung verwiesen, um Doppelberatungen zu vermeiden.
- Konkrete Hinweise mit inhaltlichem Bezug zur Schnittstelle „Ausbildung von Kindern der Familie“ lassen sich vorrangig für die Themen der Berufsorientierung, der Schule (z. B. auch in Bezug auf Personen mit geringen Deutschkenntnissen) und der Anerkennung von Schul- und Berufsabschlüssen sowie teilweise hochschulbezogene Fragestellungen finden. Andere Themen, wie Erziehungsprobleme oder Einschulung von Kindern, werden nur in einzelnen Fällen angesprochen.
- Mehrere der Texte beziehen sich darauf, dass am Standort die Durchführung gemeinsamer Aktivitäten und eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit sinnvoll wären (z. B. über Flyer oder Veranstaltungen für die Zielgruppen).
- Vereinzelt Fachkräfte führen an, dass die Übergabe von Personen an den jeweils anderen Dienst verbessert werden sollte. So gebe es keinen Überblick darüber, wer welche Ratsuchenden wann weiterleitet. Einzelne Einrichtungen wünschen mehr Transparenz der Beratungsinhalte und eine klare (sowohl für die Klientinnen und Klienten als auch die Dienste nachvollziehbare) Abgrenzung der Zuständigkeiten.

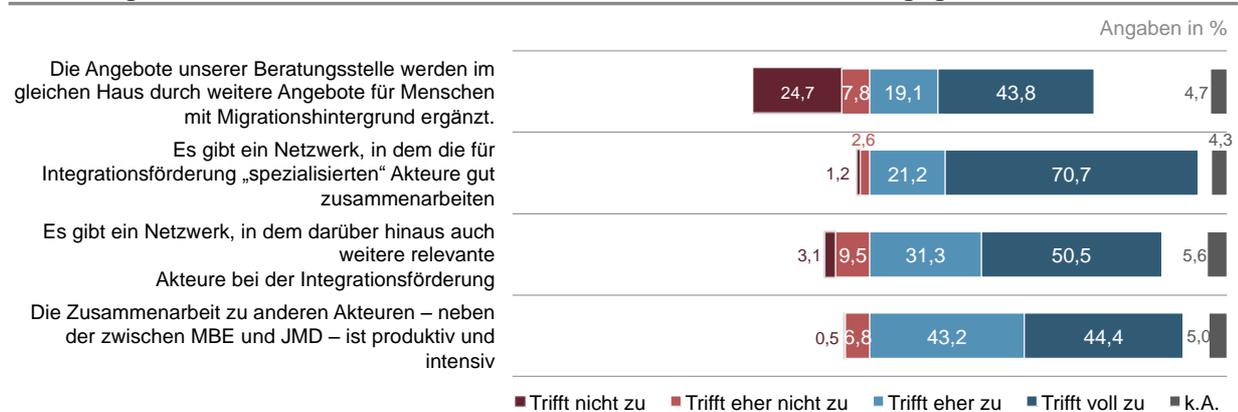
Mehrere Befragte weisen auf Probleme hin, die einer Zusammenarbeit im Wege stehen. Insbesondere würden fehlende zeitliche und personelle Ressourcen eine intensivere Kooperation, beispielsweise in Form regelmäßiger Treffen, behindern. Darüber hinaus wird vereinzelt auf die unterschiedliche Trägerzugehörigkeit, individuelle Aspekte (durch Mitarbeiterwechsel müsse die Zusammenarbeit aufgebaut werden) oder die räumliche Entfernung zwischen den Diensten hingewiesen.

### 2.3 Vernetzung der MBE und JMD mit anderen Akteuren

In der Mehrheit der Fälle sind die Einrichtungen der JMD und MBE **räumlich in ein integriertes Beratungsangebot für die Zielgruppen eingebettet** und mit Akteuren neben den MBE/JMD-Partnern vernetzt. Fast alle Fachkräfte erklären, dass in ihrem Einzugsgebiet ein Netzwerk vorhanden ist, in dem die auf die Integrationsförderung „spezialisierten“ Akteure gut zusammenarbeiten („trifft voll zu“: 70,7 % und „trifft eher zu“: 21,2 %). Auch die Aussage „Die Zusammenarbeit zu anderen Akteuren ist produktiv und intensiv“ findet viel Zustimmung („trifft voll zu“: 44,4 %; „trifft eher zu“: 43,2 %). Hierbei besteht eine statistisch signifikante Tendenz, dass JMD die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren positiver bewerten als die MBE. Eine deutliche Mehrheit der Befragten gibt auch an, dass vor Ort ein Netzwerk existiert, in dem neben den „spezialisierten“ Akteuren der Integrationsförderung auch weitere relevante Akteure – wie z. B. Jobcenter, Schulen und Wirtschaft – zusammenarbeiten („trifft voll zu“: 50,5 %; „trifft eher zu“: 31,3 %).

Der Aussage „Angebote unserer Beratungseinrichtung werden im gleichen Haus durch weitere Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund ergänzt“ wird im Vergleich seltener zugestimmt, gleichwohl sind es immer noch 62,9 % („trifft voll zu“: 43,8 %; „trifft eher zu“: 19,1 %).

**Abbildung 6 Inwieweit sind Sie mit anderen Akteuren in Ihrem Einzugsgebiet vernetzt?**



Quelle: Online-Befragung MBE und JMD 2016, n = 576

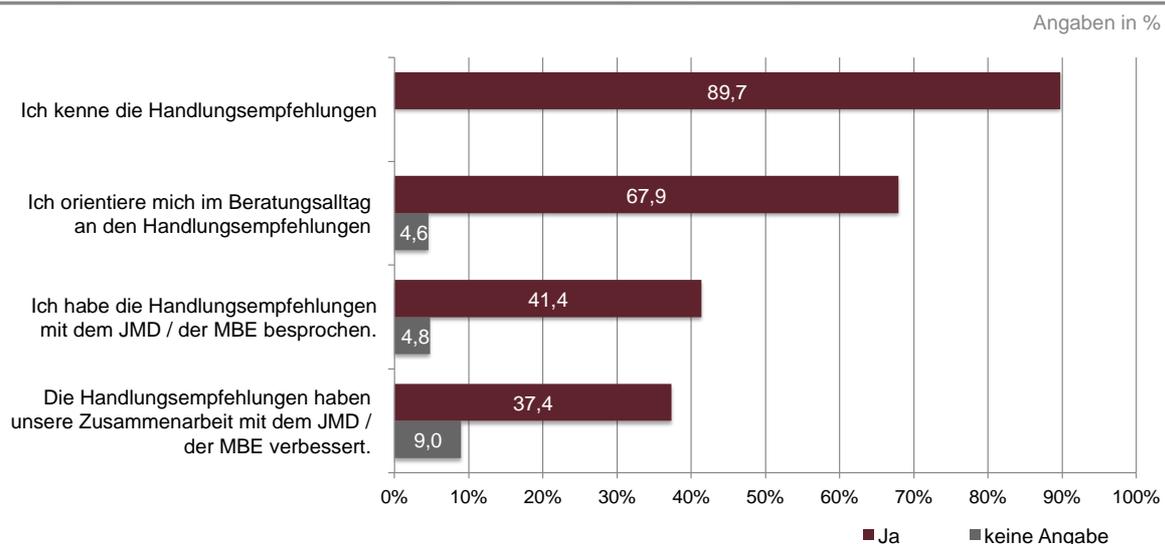
## 2.4 Die Handlungsempfehlungen des Jahres 2013 aus Sicht der MBE und JMD

### 2.4.1 Kenntnis und Nutzung der Handreichung

Die meisten Befragten kennen die Empfehlungen (89,7 %) und nutzen sie im Beratungsalltag (67,9 %). Fachkräfte in einem JMD geben signifikant häufiger an, dass sie die Handreichung kennen (94,6 %) als in den MBE (85,9 %). Wenn sie diese kennen, orientieren sich die MBE und JMD jedoch im Beratungsalltag annähernd gleich stark daran (72,5 % versus 70,2 %). Weniger Befragte antworten, dass sie die Handlungsempfehlungen mit dem jeweiligen Partner besprochen haben (41,4 %).

In mehr als einem Drittel der Einrichtungen wurde eine Verbesserung ihrer Zusammenarbeit durch die Handlungsempfehlungen wahrgenommen (37,4 %).<sup>31</sup> Auch hier gibt es eine leichte, statistisch signifikante Tendenz, dass die JMD positiver antworten als die MBE.

**Abbildung 7 Bekanntheit und Nutzung der Handlungsempfehlungen**



Quelle: Online-Befragung MBE und JMD 2016, Fälle mit Angabe, ob sie Handlungsempfehlungen kennen (n=546)

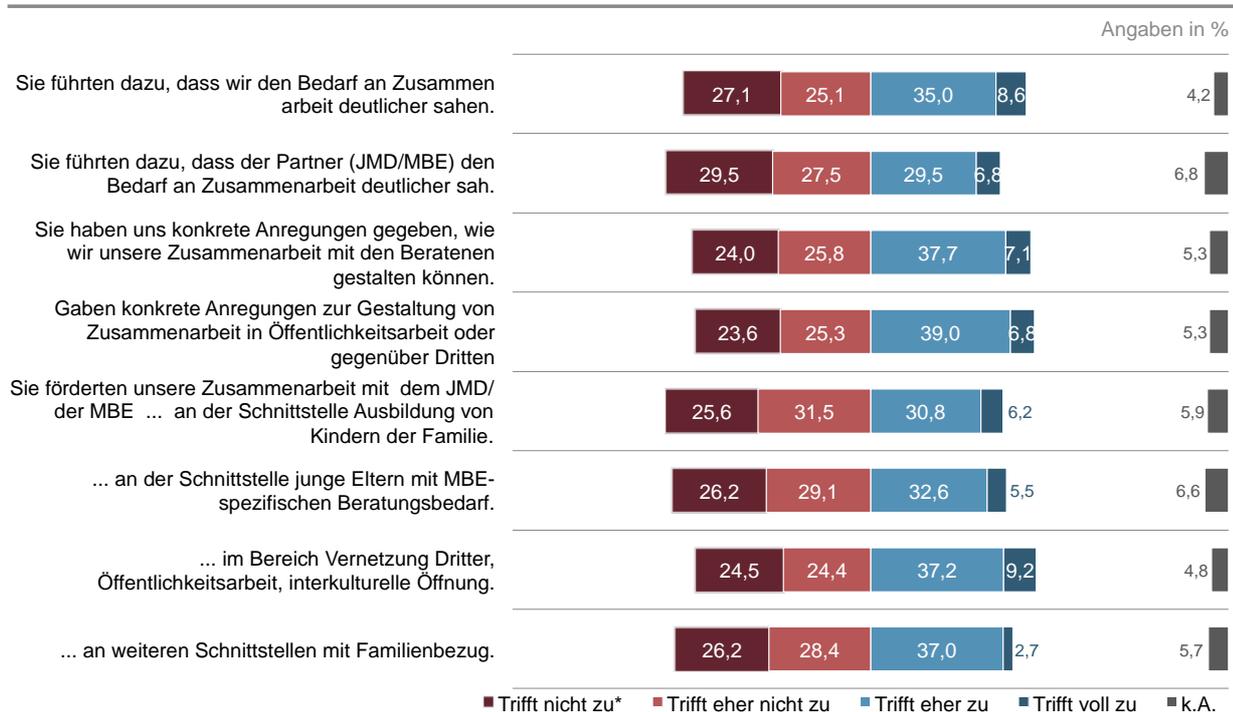
### 2.4.2 Wirkungen der Handlungsempfehlungen

Die Befragten haben **vielfältige Wirkungen der Empfehlungen** wahrgenommen (vgl. Abbildung 8).

43,6 % der Befragten geben an („trifft voll zu“: 8,6 %; „trifft eher zu“: 35,0 %), dass sie durch die Handlungsempfehlungen den Bedarf an Zusammenarbeit deutlicher sahen und 36,3 % („trifft voll zu“: 6,8 %; „trifft eher zu“: 29,5 %), dass der jeweilige Partner durch die Handreichung für den Bedarf sensibilisiert worden sei. Tendenziell sahen die JMD hier eine größere Wirkung auf die Sensibilisierung ihres MBE-Partners als umgekehrt.

<sup>31</sup> Siehe Kapitel 3 für weitere Ergebnisse zu diesem Thema aus den Vor-Ort-Interviews

**Abbildung 8 In welcher Weise haben die Handlungsempfehlungen die Zusammenarbeit mit dem JMD/der MBE verändert?**



Quelle: Online-Befragung MBE und JMD 2016, Fälle mit Angabe, ob sie Handlungsempfehlungen kennen (n=546) d. h. inkl. der Fälle, die die Handlungsempfehlungen nicht kannten.

Jeweils rund 45 % der Fachkräfte erklärten, dass das Dokument ihnen konkrete Anregungen gab, wie sie ihre Zusammenarbeit gestalten können – sowohl bezogen auf die Arbeit mit den Beratern (44,8 %) als auch in Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit oder gegenüber Dritten (45,8 %).

Differenziert danach, in welchen thematischen Bereichen sich die Handlungsempfehlungen positiv auf die Zusammenarbeit auswirkten, zeigen sich keine großen Varianzen. Leichte Unterschiede bestehen lediglich dahingehend, dass ein größerer Teil (46,4 %) eine solche Förderung der Zusammenarbeit im Bereich Vernetzung mit Dritten, Öffentlichkeitsarbeit und interkulturelle Öffnung feststellte als z. B. an der Schnittstelle Ausbildung von Kindern der Familie (37,0 %) oder an der Schnittstelle junge Eltern mit MBE-spezifischem Beratungsbedarf (38,1 %).

### 2.4.3 Bewertung der Handlungsempfehlungen durch MBE und JMD

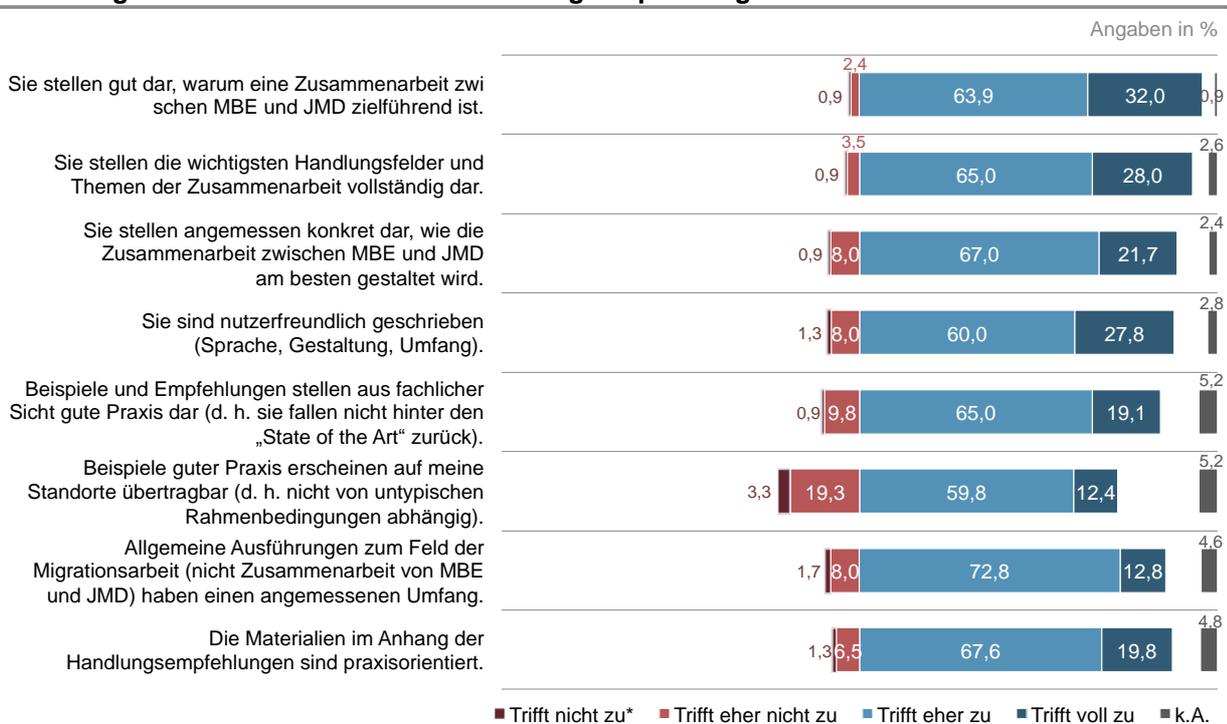
Mit 92,8 % bewertet die große Mehrheit der Befragten (welche die Empfehlungen kannten) die Handlungsempfehlungen eher oder sehr positiv.<sup>32</sup>

Wie in Abbildung 9 dargestellt, werden auch die folgenden einzelnen Merkmale jeweils von einer großen Mehrheit zwischen 72,2 % und 95,9 % (eher) positiv bewertet:

<sup>32</sup> Gesamtbewertung ist nicht in Abbildung 9 mit aufgeführt

- wie dargestellt wird, warum die Zusammenarbeit zielführend ist,
- die Aufnahme der wichtigsten Handlungsfelder und Themen der Zusammenarbeit,
- die konkrete Darstellung, wie die Zusammenarbeit zwischen MBE und JMD am besten gestaltet wird,
- die Nutzerfreundlichkeit (Sprache, Gestaltung, Umfang),
- die fachliche Qualität der Beispiele und Empfehlungen,
- die Übertragbarkeit der Beispiele guter Praxis,
- der Umfang der allgemeinen Ausführungen zum Feld der Migrationsarbeit und
- die Praxisorientierung der Materialien im Anhang.

**Abbildung 9 Wie bewerten Sie die Handlungsempfehlungen?**



Quelle: Online-Befragung MBE und JMD 2016, Fälle die die Handlungsempfehlungen kannten (n = 460)

Etwas weniger positiv bewertet wird die Übertragbarkeit der Beispiele guter Praxis. Auch hier überwiegen jedoch die Befragten, welche die Beispiele für übertragbar halten. Dass rund ein Fünftel der Beratungsdienste den Transfer auf den eigenen Standort eher für schwierig hält („trifft nicht oder eher nicht zu“: 22,6 %), geht nicht in jedem Fall zu Lasten der Handlungsempfehlungen. Denn wenn die Kooperation z. B. aufgrund der großen räumlichen Entfernung erschwert ist, erscheinen eher die Rahmenbedingungen und weniger die Handlungsempfehlungen hierfür ursächlich.

Bzgl. der Relevanz der Handreichung geben knapp 60 % der Fachkräfte an, **dass sie momentan keinen Bedarf an Handlungsempfehlungen für die Zusammenarbeit zwischen**

**MBE und JMD sehen.**<sup>33</sup> Dieses Ergebnis korrespondiert auch mit den weiteren Angaben der Befragten, dass sie eine stärkere Kooperation mit ihrem MBE/JMD-Partner nicht für sinnvoll halten, weil die Zusammenarbeit bereits sehr intensiv sei (Vgl. Kapitel 2.2.3).

---

<sup>33</sup> Online-Befragung MBE und JMD 2016, n=460;

### 3 Vertiefung der Ergebnisse aus Interviews mit MBE und JMD

Im Rahmen der Vor-Ort-Interviews wurden die Erkenntnisse der standardisierten Befragung zur Zusammenarbeit sowie zur möglichen Weiterentwicklung der Handlungsempfehlungen vertieft. Im Folgenden werden die Kooperationsbeziehungen der insgesamt 20 besuchten Standorte beschrieben. Aufgrund der Standortauswahl (vgl. Seite 10) ist zu beachten, dass es sich dabei um keine repräsentative Stichprobe handelt, sondern um eine geschichtete, welche die Vielfalt möglichst breit abbildet. Drei Standorte wurden gezielt ausgewählt, da sich dort – laut der schriftlichen Befragung – die Zusammenarbeit als schwierig erwies. Wie sich in der Feldphase herausstellte, arbeiteten die potenziellen Kooperationspartner letztgenannter Standorte verstärkt mit anderen, räumlich näher gelegenen Einrichtungen zusammen. Grundsätzlich ist es immer möglich, dass in einer durch die Einzugsgebiete vorgegebenen Region die Kooperation niedriger oder höher ist als die Regions-übergreifende Zusammenarbeit, z. B. durch den Fachaustausch innerhalb des Trägers. Die Untersuchung fokussiert dabei jedoch auf die Kooperationsbeziehungen innerhalb der gewählten Standorte.

#### **Stand und Formen der Zusammenarbeit**

Die im Rahmen der Vor-Ort-Interviews getroffenen Aussagen zum Stand der Zusammenarbeit decken sich überwiegend mit den Ergebnissen der Online-Befragung. Dennoch sprechen die Vor-Ort-Interviews dafür, dass die Kooperation zwischen MBE und JMD **in der Tendenz weniger intensiv** ist, als es die Ergebnisse der Online-Befragung nahe legen.

Der Zusammenarbeit zwischen beiden Beratungsdiensten wird von fast allen Befragten grundsätzlich eine hohe Bedeutung beigemessen. Sie ist aus Sicht der Befragten v. a. aufgrund der sich beispielsweise in Familien überschneidenden Zielgruppen unbedingt erforderlich. Ein Interviewpartner (JMD) gibt hierzu an:

*„Es besteht immer wieder ein Bedarf an Zusammenarbeit (...) vor allen Dingen bei Familien, die bei der MBE oftmals ankommen, wo dann die Frage ist: Was passiert jetzt mit den Kindern? Was ist mit schulischen Fragen? Die Eltern haben Fragen zum Bildungssystem (...), zu den Bildungsmöglichkeiten, Aufstiegsmöglichkeiten, Berufsausbildung usw. Und dann ist es oftmals so, dass die MBE direkt anruft, und fragt, ob wir nicht direkt einen Termin vereinbaren können (...) Oder umgekehrt: Eltern mit jungen Kindern kommen zu uns und ich sag, das macht besser der Träger der MBE (...). Wenn es darum geht, wir brauchen eigentlich noch einen Kindergeldantrag oder dieses und jenes vom Jobcenter, also wo es eigentlich um die Familie, also den Antragsteller geht, also nicht um den Jugendlichen, dann gebe ich das weiter.“ (Interview 4)*

Die grundsätzliche Einschätzung einer notwendigen Zusammenarbeit findet in der gelebten Praxis ihre Entsprechung: So geben rund vier Fünftel der befragten Einrichtungen an, dass die **v. a. durch Übergaben** der zu unterstützenden Personen an die jeweils andere Einrich-

tung kooperiert wird. Die Übergabe geschieht in beide Richtungen, d. h. die Personen werden genauso häufig von den JMD an die MBE übergeben wie umgekehrt. Anlass ist i. d. R., dass Ratsuchende aufgrund des Alters oder des Unterstützungsbedarfes zu den Zielgruppen der jeweils anderen gehören. Die Übergabe erfolgt dabei meist nach telefonischer Rücksprache mit dem anderen Beratungsdienst. Ein Gesprächspartner führt diesbezüglich an:

*„Wenn ich einen Jugendlichen habe, der auch aufgrund seines Unterstützungsbedarfes besser zur MBE passt, dann rufe ich einfach die Kollegin von der MBE direkt an und mache einen Termin.“ (Interview 5)*

Ein Großteil der befragten JMD gibt an, v. a. Eltern, die in Schul- und Ausbildungsangelegenheiten ihrer Kinder unterstützt wurden, und junge Erwachsene mit „erwachsenspezifischen“ Beratungsbedarfen an die MBE zu übergeben. Als Unterstützungsanliegen werden Hilfe bei der Wohnungssuche und der Arbeitslosen- und Sozialhilfe genannt. Darüber hinaus werden die Einrichtungen des JMD häufig von Personen aufgesucht, die aufgrund ihres Alters in den Zuständigkeitsbereich der MBE fallen – auch diese würden übergeben. Die **Altersgrenze scheint der Hauptgrund** der Übergabe an die MBE zu sein. Die Fachkräfte betonen den Altersaspekt oftmals stärker als inhaltliche Gründe der Übergabe.

Auch bei den MBE lassen sich inhaltliche und altersbezogene Übergabegründe unterscheiden. Aus Sicht der Befragten der MBE spielt neben der Übergabe der unter 27-Jährigen, die Überweisung von (über 27-jährigen) Eltern, die einen Unterstützungsbedarf hinsichtlich ihrer (jugendlichen) Kinder haben, eine Rolle. So berichten über zwei Drittel der MBE, dass eine Zusammenarbeit mit dem JMD aufgrund von Fragen der Eltern zu Bildungswegen ihrer Kinder und zum Übergang Schule-Beruf notwendig sei. Vereinzelt Befragte geben darüber hinaus an, dass Eltern Unterstützung bei Schulproblemen von Jugendlichen und bei Erziehungsproblemen benötigen würden. In den meisten Fällen erfolgt hier eine Übergabe an die JMD, nur in wenigen Fällen erfolgt eine gemeinsame Beratung.

Dabei sind **Übergaben eingebettet in Kommunikationsprozesse**. Notwendigerweise umfassen die Übergaben Abstimmungen darüber, wer die Beratung übernimmt. Probleme hierzu wurden der Evaluation nicht berichtet. Diese Abstimmungen erfolgen zunächst ex ante – knapp zwei Drittel der Befragten geben an, sich zu den überschneidenden Zielgruppen abzusprechen. Darüber hinaus können Abstimmungen über die Zuständigkeit im nicht eindeutigen Einzelfall fallbezogen ergänzt werden. Die Abstimmung erfolgt dabei auf telefonischem oder – wenn beide Dienste im gleichen Gebäude arbeiten – auf persönlichem Weg. Zusätzlich dazu informieren sich die Dienste über den bisherigen Beratungsverlauf, wenn hieraus schon relevante Informationen vorliegen und die Beratenen dem zustimmen.

Eine besonders intensive Abstimmung findet dabei v. a. bei Familien statt, die aufgrund ihres spezifischen Unterstützungsbedarfes durch beide Migrationsdienste beraten werden müssen. Eine **gemeinsame Beratung im Einzelfall** ist selten, findet jedoch in etwa einem Viertel der

besuchten Standorte statt.<sup>34</sup> Einige Befragte geben an, bei Familien, die sowohl erwachsen- als auch jugendspezifische Anliegen haben, einen gemeinsamen Termin zu vereinbaren. Meist erfolgt auch hier nach einer ersten gemeinsamen Beratung die Zuweisung der Klienten zu jeweils nur einem der beiden Migrationsdienste. So werden Klienten mit jugendspezifischen Anliegen (v. a. Fragen um Schule und Ausbildung) dem JMD und Klienten mit erwachsenspezifischen Angelegenheiten (v. a. Fragen der Lebenshaltungssicherung) der MBE zugeordnet. Einige Befragte geben an, die Kollegin oder den Kollegen der anderen Einrichtung während einer Beratung punktuell einzubinden, beispielsweise bei Fragen, die durch das „Expertenwissen“ der Partner schnell geklärt werden können.

Die Standorte, in denen eine gemeinsame Beratung zwischen beiden Diensten stattfindet, zeichnen sich dadurch aus, dass hier die Migrationsdienste zum gleichen Träger gehören und unter einem Dach arbeiten. Durch die räumliche Nähe ist eine gemeinsame Beratung meist zeitsparend und leicht zu realisieren. Vereinzelt Beratungsdienste betonen dabei, dass gemeinsame Beratungen „eher selten“ umgesetzt würden. Meist sei die Aufteilung der Zielgruppen möglich und eine Beratung durch nur einen Beratungsdienst ausreichend.

Relativ häufig finden **regelmäßige Treffen und gemeinsame Teamsitzungen** der beiden Migrationsdienste statt. Bei diesen Sitzungen, deren Frequenz schwankt, werden sämtliche migrationsspezifische Fragen behandelt. Handelt es sich um den gleichen Träger, ist der Austausch intensiver und häufiger. Weitere Befragte geben an, solche Themen im Rahmen der allgemeinen Netzwerkarbeit zu behandeln bzw. die Netzwerktreffen dazu zu nutzen.<sup>35</sup>

Die Zusammenarbeit der Beratungsdienste kann auch in der **Abstimmung gegenüber Dritten** bestehen. Auch hier zeigt sich, dass die Zusammenarbeit der Dienste zwar durchaus vorhanden ist, gegenüber den Ergebnissen der Online-Befragung jedoch weniger intensiv ausfällt. Insgesamt gibt etwa die Hälfte der Befragten an, sich gegenüber Dritten abzustimmen.<sup>36</sup> Diese Abstimmung erfolgt v. a. im Rahmen der allgemeinen Netzwerkarbeit. Insbesondere Einrichtungen des gleichen Trägers berichten, bei integrationsspezifischen Netzwerktreffen nicht getrennt als JMD und MBE, sondern als *ein* Beratungsfachdienst (eines Trägers) aufzutreten und somit die Interessen beider Einrichtungen zu vertreten. Darüber hinaus sei eine gegenseitige Vertretung im Bedarfsfall möglich. Gleichwohl berichten auch Einrichtungen in unterschiedlicher Trägerschaft davon, sich im Vorfeld bestimmter Netzwerktreffen über Tagungsordnungspunkte abzustimmen. Ein Gesprächspartner beschreibt dies wie folgt:

*„Wir (der JMD und die MBE) haben monatelang an einem Kooperationsvertrag mit dem Jobcenter gearbeitet, der dann leider nicht zu Stande gekommen ist. Aber auf dieser*

<sup>34</sup> In den verbleibenden drei Viertel der Standorte findet somit keine gemeinsame Beratung von Familien statt.

<sup>35</sup> Hier ist es unerheblich, ob es sich um die gleichen oder um unterschiedliche Träger handelt.

<sup>36</sup> In der Online-Befragung sagen drei Viertel der Befragten aus, sich gegenüber Dritten abzustimmen. Diese Angabe wird jedoch zum Teil in der Online-Befragung selber, nämlich in den offenen Antworten, abgeschwächt.

*Ebene arbeiten wir auch zusammen. Da haben wir uns sehr oft getroffen und unsere Schritte abgestimmt und sind immer wieder den Text zusammen durchgegangen. Nur daraus ist leider nichts geworden (...). Wenn bestimmte Gäste oder Referenten zu den Netzwerktreffen eingeladen werden, da stimmen wir uns vorher ab, wer aus unserer gemeinsamen Sicht auch zu diesem Treffen eingeladen werden soll. Hier findet auch ein Austausch statt, also im Vorfeld bestimmter Treffen. (...) Hier stimmen wir uns auch über die Top-Themen, die besprochen werden müssen, ab.“ (Interview 6)*

Nicht nur im Rahmen von Netzwerktreffen, sondern auch in anderen Zusammenhängen wurden in den Vor-Ort-Interviews von einer gemeinsamen Abstimmung gegenüber Dritten berichtet. Vereinzelt geben Befragte an, beispielsweise **Besuche von Wohnunterkünften oder anderen Institutionen gemeinsam** vorzunehmen, um die Beratungsschwerpunkte vorzustellen. Darüber hinaus geben einige wenige Einrichtungen an, sich beim Angebot von Sprechzeiten in externen Institutionen (wie z. B. in der Ausländerbehörde) untereinander abzustimmen, um beispielsweise zeitliche Überschneidungen zu verhindern.

In knapp zwei Drittel der besuchten Standorte werden zudem durch **gemeinsame Flyer, gemeinsame Aktivitäten im Rahmen öffentlichkeitswirksamer Veranstaltungen** oder gemeinsame Besuche in Sprach- und Integrationskursen, potenziell Ratsuchende angesprochen und auf diese Weise die Beratungsschwerpunkte nach außen kommuniziert. Bei diesen auf die Öffentlichkeitsarbeit bezogenen Aktivitäten spielt es keine Rolle, ob es sich um Beratungsdienste in gleicher oder unterschiedlicher Trägerschaft handelt.

Diese Abstimmungen gegenüber Dritten beziehen sich meistens auf fallübergreifende Sachverhalte und allgemeine fachliche Fragen, die ihre Anlässe z. B. in konkreten Ereignissen eines Netzwerktreffens haben können. In der fallbezogenen Beratungsarbeit müssen solche Abstimmungen nicht immer wieder neu aktualisiert werden – insbesondere dann, wenn sich die Klienten/innen meist einem Beratungsdienst zuordnen lassen.

Die dargestellten Formen der Kooperation erscheinen der Mehrzahl der Befragten als ausreichend. Für eine über die Vermittlung an den anderen Dienst hinausgehende Kooperation wird nur in Sonderfällen Bedarf gesehen. An Stellen, in denen der Bedarf nur zum Teil befriedigt war, wurde deutlich, dass der Engpass der Kooperation v. a. in der großen räumlichen Entfernung lag. Ein Bedarf an „mehr“ bzw. einer intensiveren Kooperation wird überwiegend nicht gesehen.<sup>37</sup>

Wenngleich die deutliche Mehrheit der Fachkräfte mit dem Niveau der Zusammenarbeit zufrieden ist, geben sie in etwa der Hälfte der besuchten Standorte an, zukünftig durch eine Zunahme der zu unterstützenden Personen einen verstärkten Bedarf zu erwarten. Einige Ge-

<sup>37</sup> Vereinzelt Befragte wünschen sich teilweise die Umsetzung gemeinsamer Aktivitäten oder den gemeinsamen Besuch externer Partner, um die beiden Programme vorzustellen. Insgesamt sind die Befragten jedoch mit dem Stand der Zusammenarbeit zufrieden.

sprachspartner verweisen insbesondere vor dem Hintergrund der Familienzusammenführungen von syrischen Zuwanderern auf eine notwendige Kooperation. Ob neue Kooperationsformen erarbeitet werden müssen, können die Befragten zum Zeitpunkt der Vor-Ort-Besuche nicht einschätzen.

### **Wahrgenommene Wirkungen der Zusammenarbeit**

Im Rahmen der Vor-Ort-Interviews hatten die Befragten die Möglichkeit, die durch die Zusammenarbeit entstandenen Wirkungen zu beschreiben und zu erläutern, auf welche Weise diese erreicht werden. Insgesamt bestätigen die Interviewpartner die Erkenntnisse der halbstandardisierten Befragung. Die Aussagen, was genau in der Zusammenarbeit dazu beiträgt, die positiven Effekte zu erreichen, liefern kaum neue – über die in Kapitel 2.2 beschriebenen, hinausgehenden – Erkenntnisse. Sie werden aus diesem Grund gesondert in Textboxen dokumentiert (vgl. Textbox 7).

#### **Textbox 7      Effekte der Zusammenarbeit nach Angaben der Vor-Ort-Interviews**

Etwa vier Fünftel der Interviewten geben an, durch die Zusammenarbeit Ressourcen zu sparen, in der Öffentlichkeitsarbeit effektiver zu sein, die Zielgruppe besser zu erreichen und diese qualitativ hochwertiger beraten zu können.<sup>38</sup> Der Großteil der Fachkräfte berichtet, dass v. a. durch die Übergabe der zu unterstützenden Personen an den geeigneten Beratungsdienst die Zielgruppen besser erreicht, effizienter und qualitativ hochwertiger beraten werden. Darüber hinaus führen einige Befragte und v. a. die, die mit dem anderen Beratungsdienst Tür an Tür arbeiten, an, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch den regelmäßigen Austausch vom (Fach-) Wissen der Kollegin oder des Kollegen profitieren, was sich somit auch auf die Beratung der Zielgruppe auswirkt. So berichtet ein Interviewpartner: „Wir beide kennen uns schon lange und aus anderen beruflichen Kontexten (...) Durch seine langjährige Erfahrung konnte ich so viel von ihm lernen. Er arbeitet schon so lange in der Migrationsberatung, so dass ich auch von seinem Wissen profitieren kann. Wenn ich eine Frage z. B. im SGB II habe, kann ich ihn einfach schnell fragen. Da kann ich dann also auch die Klienten besser beraten.“ (Interview 2)

Weitere Beratungsdienste geben an, dass sich durch die klare Arbeitsteilung zwischen den beiden Beratungsdiensten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu „Expertinnen und Experten“ in einem bestimmten Themengebiet entwickeln können. Durch den regelmäßigen Austausch, ob im Rahmen regelmäßig stattfindender Teamsitzungen oder im Bedarfsfall auf informellem Wege, können die Mitarbeitenden beispielsweise vom Fachwissen der JMD-Kollegin oder des JMD-Kollegen im Bereich der Anerkennung von Berufsabschlüssen oder der Ausbildungsplatzsuche profitieren.

Im Rahmen des fachlichen Austausches verweisen die Befragten eines Standortes auf die Umsetzung einer regelmäßig stattfindenden Supervision beider Dienste hin. Die Supervisionen werden genutzt, ausführliche Fallgespräche zu führen und sich hinsichtlich möglicher Schwierigkeiten außerhalb des regulären Beratungsalltags auszutauschen. Durch den fachlichen Austausch sei es auch möglich, Klienten besser zu beraten.

Die Mehrheit der Befragten konstatiert neben zielgruppenspezifischen Wirkungen auch positive Effekte, die die Beratungsdienste betreffen. So können insbesondere durch die Übergabe der zu unterstüt-

<sup>38</sup> Aufgrund der Kriterien der Standortauswahl, die v. a. Standorte mit einer „guten Zusammenarbeit“ berücksichtigt, liegt der Anteil der positiven Wirkungen höher als bei der gesamten schriftlichen Befragung.

zenden Personen an den entsprechenden Dienst (Arbeits-)Ressourcen gespart werden, was v. a. vor dem Hintergrund der Zunahme an Klienten, die die Beratungsdienste aufsuchen, unbedingt erforderlich sei. So gibt ein Interviewpartner an, dass bei sich überschneidenden Beratungskonstellationen nach einer ersten gemeinsamen Beratung, die Klienten zuständigen Beratungsstellen zugewiesen werden und durch die Vermeidung von Doppelberatung Ressourcen gespart werden können:

*„Die Kooperation zwischen MBE und JMD ist unbedingt notwendig. Alleine geht das gar nicht (...) Kooperation ist für uns eine Überlebensstrategie, da ansonsten die Anzahl der Klienten nicht unterstützt werden können. So kam beispielsweise eine Familie zur Beratungsstelle: Eine Mutter, ihr Lebenspartner und ihre Kinder im Alter von drei bis 18 Jahren (...) Deswegen haben wir [MBE und JMD] uns gleich zusammengesetzt und alles ein bisschen sortiert. (...) So haben wir die Familie erst zusammen beraten und geklärt, wer für was zuständig ist.“ (Interview 1)*

Aus Sicht der Mehrheit der Befragten trägt die Zusammenarbeit auch dazu bei, in der Öffentlichkeit besser wahrgenommen zu werden. Die eingesetzten Instrumente reichen dabei, wie bereits beschrieben, von der klassischen Öffentlichkeitsarbeit, wie z. B. gemeinsame Flyer oder gemeinsame Aktivitäten bei Veranstaltungen (wie zum Beispiel Infostände im Rahmen der interkulturellen Woche) bis zu gemeinsamen Besuchen zur Vorstellung der Beratungsdienste beispielsweise bei den Sprach- und Integrationskursträgern oder Jobcentern. So berichten die Interviewpartner eines Standortes, dass durch einen gemeinsamen Flyer, der gemeinsamen Vorstellung der Dienste in Integrationskursen und gemeinsamer Sprechstunden in der Ausländerbehörde, die Zielgruppe besser erreicht werden könne. In etwa vier Fünftel der Standorte findet eine Zusammenarbeit der beiden Dienste im Rahmen von Netzwerken statt. Vereinzelt Befragte führen dabei an, dass durch den regelmäßigen fachlichen Austausch Bedarfe identifiziert und neue Unterstützungskonzepte gemeinsam mit weiteren Netzwerkpartnern erarbeitet werden können.

### **Rahmenbedingungen guter Zusammenarbeit – Chancen und Herausforderungen**

Die Ergebnisse der halbstandardisierten Befragung hinsichtlich der für eine Zusammenarbeit relevanten Rahmenbedingungen werden im Wesentlichen durch die Vor-Ort-Interviews bestätigt und vertieft, wenngleich sich aufgrund der Fallzahl der besuchten Standorte nicht alle Zusammenhänge in den geführten Interviews wiederfinden. So berichten die Befragten z. B. nicht vom Einfluss des Alters der Beratungsstelle auf die Intensivität der Zusammenarbeit. Die sonstigen in der halbstandardisierten Befragung erhobenen Einflussfaktoren auf die Kooperation – räumliche Nähe, gleiche Träger bzw. Trägergruppe, Größe des Beratungsdienstes – wurden auch in den Vor-Ort-Interviews benannt.

Auch wenn die genannten Faktoren teilweise in enger Wechselwirkung zueinander stehen, scheint der Aspekt der räumlichen Nähe der Beratungsdienste von herausgehobener Bedeutung für eine gelungene Zusammenarbeit zu sein. So schätzen fast alle Befragten den Aspekt der räumlichen Nähe für am wichtigsten für eine Kooperation ein, da auf diesem Wege ein schneller Austausch möglich sei. Zur Bedeutung der räumlichen Nähe werden im Rahmen der Vor-Ort-Interviews u.a. folgende Aussagen gemacht:

*„Die räumliche Nähe, ist sehr wichtig, aber die haben wir ja hier. So kann man schnell den Kollegen, der nebenan arbeitet, zu Dingen fragen, in denen er sich auskennt.“ (Interview 8)*

Oder:

*„Der Idealzustand wäre, dass man in einem Gebäude sitzt oder eine Bürogemeinschaft hat. So kann man fallbezogen sehr gut miteinander arbeiten. Und die Klienten haben einen Anlaufpunkt. Es ist ja so, dass die Personen eine ganze Weile laufen bis sie die richtige Beratung gefunden haben.“ (Interview 9)*

Diese Einschätzung wird gestützt durch die Erfahrung von drei Standorten, dass dort aufgrund der Entfernung zwischen dem MBE und dem JMD (zwischen 20 km und 60 km) nur eine sehr begrenzte Zusammenarbeit möglich ist.<sup>39</sup> Auch im Umkehrschluss zeigt sich die Relevanz der räumlichen Nähe für die Kooperation zwischen Beratungsdiensten: Sämtliche Dienste, die eine gemeinsame Beratung anbieten, sind innerhalb des gleichen Gebäudes angesiedelt.

Die Interviews zeigen zudem, dass eine Wechselwirkung zwischen den verschiedenen Faktoren besteht. So gehören Dienste, die in einem Gebäude verortet sind, gleichzeitig dem gleichen Träger an. Zudem treten sie als *ein* Migrationsdienst in Netzwerken auf.

Inwiefern die Größe des Beratungsdienstes die Intensivität der Kooperation beeinflusst, lässt sich anhand der Vor-Ort-Interviews nicht beantworten. So sind unter den Beratungsdiensten, die besonders intensiv zusammenarbeiten (zum Beispiel in Form der Umsetzung von gemeinsamen Beratungen) sowohl solche mit relativ hohen Stellenanteilen (z. B. 3,7 VZÄ) als auch eher geringeren (z. B. 0,5 VZÄ). In den Interviews gibt jedoch ein Drittel der Befragten an, dass größere Beratungsdienste mehr Ressourcen in die Zusammenarbeit investieren können.

Neben den auch in der Online-Befragung genannten Einflussfaktoren wurden in den Vor-Ort-Interviews weitere Aspekte berichtet, die für die Form und Intensität der Zusammenarbeit bedeutsam sein können. Vermehrt genannt wurden:

- **Individuelle Aspekte:** Wenn beispielsweise Netzwerkstrukturen vorhanden sind (mit beiden Diensten im Netzwerk), bestehen langjährige Austauschformate zu migrationsrelevanten Themen. Dabei wird betont, dass es weniger um die Institution der anderen Einrichtung, sondern vielmehr um den persönlichen langjährigen Kontakt gehe. Dieser individuelle Gesichtspunkt wird häufig auch grundsätzlich als kooperationsfördernd beschrieben. So wird zum Beispiel an einem Standort der nicht berufsbezogenen entstandene *„unkomplizierte, persönliche Kontakt“* als *„wichtiger Erfolgsfaktor“* (Interview 2) für eine funktionierende Zusammenarbeit bewertet. Auch wenn sich dieser Faktor kaum durch politische Steuerung beeinflussen lässt, muss dessen Auswirkung auf die

<sup>39</sup> Die Tatsache, dass die Kooperationspartner in diesen drei Standorten mit Beratungsdiensten, die räumlich viel näher liegen, zusammenarbeiten, unterstreicht die Bedeutung der räumlichen Nähe.

Kooperation als hoch bewertet werden. Immerhin gaben rund zwei Drittel der Befragten an, dass sich individuelle Aspekte ganz wesentlich auf die Kooperation auswirken. Bedeutsam sind in dem Kontext Kooperationsbereitschaft und die teilweise schon lange stattfindende Kooperation – also der Faktor Zeit.

- **Vorhandene Netzwerkstrukturen:** Netzwerke bilden sich teils über Jahre heraus, ihre Entwicklung benötigt Zeit. Gerade dann, wenn Beratungsdienste an einem Standort neu sind, können sie von bereits am Standort vorhandenen Strukturen profitieren. In diesen Fällen berichten sie, dass auf diesem Wege ein regelmäßiger (Fach-) Austausch stattfände und beispielsweise Netzwerkeffekten auch für Absprachen genutzt werden, welche die Zusammenarbeit beider Dienste betreffen.
- Bestimmte **kommunale „Unterstützungsmechanismen“** (Unterstützung der Zusammenarbeit durch politische Akteure): Vereinzelt Befragte geben an, dass sich eine Unterstützung beispielsweise durch einen engagierten Integrationsbeauftragten förderlich auf die Kooperation migrationsrelevanter Akteure und damit auch der Beratungsdiensten auswirken kann bzw. dies vor Ort der Fall war. So entstand ein migrationspezifisches Netzwerk, in dessen Rahmen sich die relevanten Akteure austauschen konnten.

Die Mitarbeitenden der Dienste wurden nicht nur nach den Gelingensfaktoren, sondern auch nach den Herausforderungen oder **Restriktionen einer Kooperation** gefragt. Hier zeigt sich eine **spiegelbildliche Argumentation**: Die gleichen inhaltlichen Zusammenhänge werden in Standorten mit ungünstigeren Rahmenbedingungen als Problem beschrieben, während sie in Standorten mit günstigen Rahmenbedingungen als Gelingensbedingung erscheinen. D. h., aus der Abfrage von **Restriktionen** ließen sich keine weiteren Einflussfaktoren guter Praxis identifizieren.

- So findet beispielsweise in drei Standorten aufgrund der räumlichen Entfernung und der überwiegend ländlichen Siedlungsstruktur nur eine begrenzte Kooperation statt.
- Ergänzt und präzisiert wird dies zum Teil dadurch, dass die Arbeit in unterschiedlichen Sozialräumen teilweise die Zusammenarbeit insofern erschwert, als dass keine gemeinsamen Netzwerke bestehen, in denen eine Zusammenarbeit stattfinden kann.
- Fachkräfte eines weiteren Standortes berichten, dass sich durch die ständigen Mitarbeiterwechsel die Kooperation teilweise als schwierig erwies, da der persönliche Kontakt immer wieder neu aufgebaut werden musste.

Insgesamt überwiegt ganz eindeutig eine positive Sichtweise. Rund drei Viertel aller Befragten berichtet explizit, dass keine besonderen, sich auf die Kooperation negativ auswirkenden Herausforderungen zu identifizieren seien. Dies kann auch als Ausdruck der Zufriedenheit mit dem Stand der Zusammenarbeit in den jeweiligen Standorten verstanden werden.

### **Stand der Vernetzung mit weiteren Akteuren**

Auch bezogen auf den Stand der Vernetzung mit weiteren Akteuren werden die Ergebnisse der Online-Befragung durch die Vor-Ort-Interviews bestätigt. So arbeiten beide Beratungsdienste eng mit den für die Integrationsförderung „spezialisierten“ sowie mit weiteren Akteuren sowohl in formellen Netzwerken als auch fallbezogen zusammen.

Nahezu alle Befragten berichten davon, in einem migrationsspezifischen Netzwerk zusammenzuarbeiten, an dem Akteure aus der Verwaltung, der Politik und der Trägerschaft beteiligt sind. Als relevante Akteure werden u. a. die Ausländerbehörde, der/die Integrationsbeauftragte, die Beratungsstellen für Flüchtlinge und die Bildungsträger sowie die Sprach- und Integrationskurssträger genannt. Darüber hinaus findet eine enge Zusammenarbeit mit weiteren Akteuren wie den Jobcentern, den Agenturen für Arbeit, Akteuren aus der Wirtschaft und weiteren Beratungsstätten (z. B. der Familienberatungsstätte, der Schuldnerberatung und der Schwangerschaftsberatung) statt. Aus Sicht der Befragten des JMD sind zudem Schulen, Handwerkskammer und Industrie- und Handelskammer im Rahmen der Netzwerkarbeit von Bedeutung. Aus Sicht fast aller Befragten wird die Zusammenarbeit als „gut“ bewertet, da durch den regelmäßigen Austausch ein (Fach-) Dialog beispielsweise zu den Unterstützungsbedarfen der Zielgruppe stattfinden könne. Zum anderen wird darauf hingewiesen, dass durch die Kooperation mit den migrationsrelevanten Akteuren die Beratungsschwerpunkte der Migrationsdienste kommuniziert werden können, so dass die potenziell Ratsuchenden auch von anderen Akteuren überwiesen werden können. Die Netzwerkarbeit ist damit v. a. im Sinne einer besseren Zielgruppenerreichung von Bedeutung. Nicht zuletzt bieten die Netzwerktreffen den Beratungsdiensten die Gelegenheit, sich untereinander über Inhalte und Formen der Beratungstätigkeit auszutauschen. Damit bieten die Netzwerktreffen auch die Gelegenheit, die Abstimmung im Beratungsalltag der Beratungsdienste zu befördern.

Während die Bewertung der Netzwerkarbeit an sich ohne Ausnahme grundsätzlich positiv ausfällt, gibt es bezüglich der Zusammenarbeit mit konkreten Kooperationspartnern einige Einschränkungen.

- In etwa einem Viertel der Standorte wird die Zusammenarbeit mit dem jeweils ansässigen Jobcenter als verbesserungswürdig betrachtet. Einige Befragte verweisen dabei auf die schlechte Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. So könnten Fragen der Klientinnen und Klienten beispielsweise zu Sozialleistungen des SGB II nicht immer durch den Beratungsdienst auf telefonischem Wege geklärt werden. Darüber hinaus erschwert aus Sicht einiger Interviewpartner die Mitarbeiterfluktuation in den Jobcentern den Aufbau von stabilen Kooperationsbeziehungen.
- Vereinzelt berichten Befragte darüber hinaus, dass sich teilweise die Zusammenarbeit mit der Ausländerbehörde als schwierig gestaltet. So „schotte“ sich die Institution ab bzw. erscheine nicht regelmäßig bei den Netzwerktreffen.

Trotz dieser Eintrübungen überwiegt auch bezogen auf die Kooperation mit Dritten die grundsätzlich positive Bewertung.

### ***Inhalte der gemeinsamen Arbeit mit Familien***

Die gemeinsame Arbeit mit Familien war kein explizites Thema der Online-Befragung. Daher liefern nur die im Rahmen der Vor-Ort-Interviews hierzu getroffenen Aussagen Hinweise zu deren Inhalten.

Wie bereits angeführt suchen Familien die Migrationsdienste auf, die sowohl erwachsen- als auch jugendspezifische Beratungsbedarfe haben. Unterstützungsbedarfe mit explizitem Familienbezug sind v. a. Fragen von Eltern zu Bildungs- und Ausbildungswegen ihrer Kinder. Daneben bestehen Fragen zu Kinderbetreuungsmöglichkeiten oder Schulanmeldungen.

Eine gemeinsame Beratung von Familien, im engeren Sinne einer integrierten Team-Beratung durch die gleichzeitige Anwesenheit sowohl von MBE als auch JMD, spielt in den meisten Beratungsstellen kaum eine Rolle. Suchen Familien bzw. Personen mit familiärem Unterstützungsbedarf einen Beratungsdienst auf, so erfolgt die Unterstützung in den meisten Fällen nur von einer Einrichtung. Eine Unterstützung von Personen mit explizitem familienbezogenem Unterstützungsbedarf erfolgt meist durch den JMD. Hier werden v. a. Eltern betreut, die Fragen zu Bildungs- und Ausbildungswegen ihrer jugendlichen Kinder haben. Suchen Eltern die Beratungsdienste auf und haben sie Fragen zu Angelegenheiten, die ihre unter 12-jährigen Kinder betreffen, erfolgt eine Unterstützung durch die MBE. Beratungsinhalte sind hier Aspekte der Kinderbetreuung oder Schulanmeldungen von Kindern. Auch hier kooperieren die Beratungsdienste in der Regel in Form von Übergaben an den anderen Dienst – nicht durch gemeinsame Beratung im engeren Sinn.

Infolge der häufig vorgenommenen Zuweisung von Personen mit familienbezogenem Unterstützungsbedarf zu *einem* Beratungsdienst werden **über längere Zeiträume** hinweg teilweise Familien durch beide Beratungsdienste beraten (**innerhalb eines Zeitraums** meist nur durch einen). Vereinzelt Beratungsdienste geben diesbezüglich an, dass im Vorfeld der Übergabe von Familien (-mitgliedern) an den anderen Dienst, ein fachlicher Austausch über die bereits stattgefundene Beratung erfolgt.

Die Gesprächspartner von etwa einem Viertel der besuchten Standorte berichten von der Umsetzung einer gemeinsamen Beratung von Familien, wenngleich von einem Großteil der Befragten darauf hingewiesen wird, dass dies eher selten bzw. nur im Bedarfsfall erfolgt. Bei der Feststellung eines Unterstützungsbedarfs einer Familie, der sowohl erwachsenspezifische<sup>40</sup> als auch jugendspezifische<sup>41</sup> Themen betrifft, wird der Kooperationspartner teilweise

---

<sup>40</sup> Wie zum Beispiel Hilfe bei der Antragstellung von Leistungen des SGB II oder bei der Antragstellung zum Erhalt von Kindergeld.

<sup>41</sup> Wie zum Beispiel Fragen von Eltern zu Schul- und Ausbildungswegen ihrer Kinder.

punktuell einbezogen. Einige Befragte berichten, dass bei Familien, die eine Unterstützung beider Dienste benötigen, zunächst eine gemeinsame Beratung durchgeführt wird. Nach erfolgter Klärung der Zuständigkeiten, werden die Familienmitglieder anschließend durch die jeweiligen Beratungsdienste beraten.

Die Tatsache, dass ausschließlich Dienste, die Tür an Tür bzw. innerhalb eines Gebäudes arbeiten, eine gemeinsame Beratung anbieten, deutet darauf hin, dass v. a. praktische Erwägungen für eine gemeinsame Unterstützung durch beide Dienste eine Rolle spielen. Die Vermutung wird dadurch gestützt, dass in Standorten, in denen die Unterstützung von Familien ausschließlich durch einen Beratungsdienst erfolgt, die Mehrheit der Interviewpartner keinen Bedarf an einer intensiveren Form der Zusammenarbeit bzw. an häufigeren gemeinsamen Beratungen sieht.<sup>42</sup>

Die Befragten geben an, im Falle von (relativ selten auftretenden oder explizit werdenden) familiären Konfliktsituationen, Suchtproblemen, Erziehungsproblemen eher eine Übergabe der zu unterstützenden Personen **an spezialisierte Angebote**, beispielsweise der sozialen Dienste der Jugendämter, Familien- oder Suchtberatungsstätte, vorzunehmen. Auch in Kooperation beider Migrationsdienste sei die Unterstützung der betroffenen Familien oder Personen allein durch Migrationsdienste, *„hier nicht zielführend, da man für solche speziellen Beratungen nicht ausgebildet sei“*, (Interview 10). Andere Formulierungen in dem gleichen Zusammenhang lauteten z. B., dass *„man doch keine Therapeutin“* (Interview 3) sei, die bei besonderen familiären Unterstützungsanliegen beraten könnte.

Vor dem Hintergrund der Zunahme von anerkannten Flüchtlingen berichten die Gesprächspartner in einem Drittel der Standorte, dass zukünftig ein erhöhter Kooperationsbedarf im Bereich der Unterstützung von Familien erwartet wird. Hierbei scheint vor allem der quantitative Zuwachs im Sinne von mehr Übergaben an den anderen Beratungsdienst im Blickfeld der Befragten zu stehen. Andere Formen oder eine veränderte Intensität der Zusammenarbeit scheinen demgegenüber weniger relevant.<sup>43</sup> Berichten Gesprächspartner eines Standortes, dass vermehrt Familien die Beratungsdienste aufsuchen, die sowohl durch den JMD als auch der MBE unterstützt werden müssen, sind die Versorgung mit Sprachangeboten, „lebenspraktische“ Beratungen, Anerkennung von Schulabschlüssen sowie Antragstellung von Leistungen des SGB II Inhalt der Beratung. Aufgrund vorherrschender Rollenbilder und des hohen Beratungsbedarfes aller Familienmitglieder sei aus Sicht der Befragten eine Trennung der Familie nicht sinnvoll. Um die Kooperation beider Dienste in diesem Bereich systematisch weiterzu-

---

<sup>42</sup> Zwar wird von einigen Beratungsdiensten angeführt, dass bei Vorhandensein von mehr personellen Ressourcen eine gemeinsame Beratung von Familien möglich wäre. Allerdings weist ein Großteil dieser Befragten darauf hin, dass man insgesamt mit dem Stand der Zusammenarbeit zufrieden sei - ein Bedarf an einer Weiterentwicklung der Kooperation wird an dieser Stelle überwiegend nicht gesehen.

<sup>43</sup> So geben nur vereinzelte Befragte explizit an, dass ein verstärkter Bedarf an gemeinsamen Beratungen von Familien erwartet wird, die mit Aspekten der Familienzusammenführung in Zusammenhang stehen. Dies beinhaltet die Beratung von Personen im Vorfeld und während des Prozesses der Familienzusammenführungen als auch die Unterstützung von Familienmitgliedern, die bereits nach Deutschland eingereist sind.

entwickeln wird derzeit ein interner Ablaufplan erarbeitet, wie eine solche „systematische, gemeinsame Beratung“ aussehen wird.

Aus Sicht der deutlichen Mehrheit der Gesprächspartner lassen sich die familienbezogenen Unterstützungsbedarfe meist den jeweils einzeln zuständigen Migrationsdiensten zuordnen. Ein Bedarf an einer intensiveren Zusammenarbeit in Form einer gemeinsamen Beratung wird zum aktuellen Zeitpunkt überwiegend nicht gesehen. Eigenständige Ansätze zu einer gemeinsamen Familienberatung wurden nicht identifiziert.

### ***Bedeutung und Bewertung der Handlungsempfehlungen***

Die im Rahmen der Vor-Ort-Interviews getätigten Aussagen hinsichtlich der Bedeutung und Bewertung der Handlungsempfehlungen bestätigen weitgehend die Ergebnisse der Online-Befragung, wenngleich einige Aussagen von den Befragten vor Ort relativiert werden.

Insgesamt werden die Handlungsempfehlungen von knapp drei Viertel der Interviewten **grundsätzlich positiv** eingeschätzt. Die positive Einschätzung bezieht sich insbesondere auf den praktischen Bezug der Empfehlungen, wie sie in den dargestellten Praxisbeispielen ihren Ausdruck finden. Diese werden überwiegend als wichtige „Ideegeber“ (Interview 3) eingeschätzt. Gleichwohl wird von einzelnen Beratungsdiensten die Übertragbarkeit der Beispiele kritisch bewertet, da vor Ort unterschiedliche Aspekte wie beispielsweise die Siedlungsstruktur eine „Eins zu Eins-Übertragung“ erschweren.

Aufgrund der Tatsache, dass in den meisten Standorten aus Sicht der Befragten bereits eine gute und funktionierende Zusammenarbeit zwischen beiden Diensten stattfindet, wird in der Mehrheit **kaum Bedarf an einer Überarbeitung bzw. Weiterentwicklung der Handlungsempfehlungen** gesehen. So sehen etwa vier Fünftel der Befragten keinen Überarbeitungsbedarf. Die Gesprächspartner führen dabei an, dass die Zusammenarbeit auch von lokalen Gegebenheiten, wie einer funktionierenden Netzwerkstruktur, individuellen Aspekten und der räumlichen Entfernung zwischen den Diensten abhängt. Dabei wird insbesondere auf letztgenanntes Problem verwiesen, welches nicht durch Handlungsempfehlungen zu lösen sei.<sup>44</sup>

Vereinzelte Beratungsdienste geben an, erst im Rahmen der (Online-) Befragung mit den Empfehlungen konfrontiert worden zu sein. Als möglichen Grund für die **verspätete Auseinandersetzung** mit den Handlungsempfehlungen sahen sie, dass sie erst nach Veröffentlichung der Handlungsempfehlungen eingestellt worden waren. Auch in diesen Fällen stellten die Befragten keine Abweichungen ihrer Praxis zu den formulierten Empfehlungen fest.

---

<sup>44</sup> Dieses relativ eindeutige Ergebnis findet somit keine Relativierung in dem Umstand, dass in die Auswahl der Standorte vor allem solche einbezogen wurden, die eng mit anderen Migrationsdiensten kooperieren. Auch in den Standorten, in denen aufgrund der Entfernung zwischen beiden Diensten kaum Kooperation stattfindet, wurde kein Bedarf an weiterentwickelten Handlungsempfehlungen geäußert.

Die grundsätzlich positive Bewertung der Handlungsempfehlungen bzw. die Offenheit diesen gegenüber, wird im Rahmen der Vor-Ort-Interviews deutlich relativiert, wenn die **Bedeutung der Empfehlungen für den Beratungsalltag** bewertet wird. So konnte keiner der Interviewten eine konkrete Wirkung<sup>45</sup> der Handlungsempfehlungen auf die Kooperation zwischen MBE und JMD bzw. auf die Gestaltung der Beratung im Alltag nennen. Drei Viertel der Gesprächspartner geben dabei an, dass die in den Handlungsempfehlungen genannten Aspekte (wie z. B. eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit oder regelmäßige Treffen) bereits umgesetzt werden. Diese Tatsache führt vermutlich dazu, dass keiner der Befragten antwortet, sich im Beratungsalltag konkret an den Empfehlungen zu orientieren. Daher wird von den Fachkräften auch kein Bedarf gesehen, die Empfehlungen zur Verbesserung der Zusammenarbeit zu überarbeiten oder neu zu entwickeln. Vereinzelt Einrichtungen erklären jedoch, die Handlungsempfehlungen als eine Art Checkliste zu nutzen und ihre Zusammenarbeit anhand dieser einer Qualitätskontrolle unterziehen.

### ***Anregung für die Weiterentwicklung der Handlungsempfehlungen***

Die Gesprächspartner der 20 Standorte hatten im Rahmen der Vor-Ort-Interviews die Möglichkeit, Anregungen zur Überarbeitung der Handlungsempfehlungen zu geben. Abgeleitet aus dem geringen Überarbeitungsbedarf werden kaum Überarbeitungsvorschläge seitens der Gesprächspartner genannt. Die (wenigen) Anregungen beziehen sich auf die **Aktualisierung der Praxisbeispiele und die Berücksichtigung des aktuellen Kontextes**. So sollte im Fall einer Überarbeitung der Empfehlungen das „Flüchtlingsthema“ berücksichtigt werden. Wie eine solche Berücksichtigung aussehen könnte, ließ sich im Rahmen der Interviews nicht im Detail beantworten. Vereinzelt Befragte weisen jedoch darauf hin, dass möglicherweise neue Beratungsinhalte und die Einbindung neuer Kooperationspartner integriert werden könnten. Z. B. wurde auf die Flüchtlingsberatungsstellen als mögliche neue Kooperationspartner verwiesen. Beratungen zu rechtlichen Aspekten der Familienzusammenführung oder zu psychischen Belastungen werden als weitere neue Beratungsinhalte genannt.

---

<sup>45</sup> „Konkrete Wirkung“ soll hier in dem Sinn verstanden werden, dass die Beratungsdienste heute anders arbeiten würden, wenn sie die Handlungsempfehlungen nicht gelesen hätten.

## 4 Bewertung und Schlussfolgerungen

Im Rahmen der Evaluation sind drei unterschiedliche Bewertungen zu treffen:

- die zum aktuellen Stand der Zusammenarbeit von MBE und JMD,
- die rückblickende Bewertung der Handlungsempfehlungen des Jahres 2013 und
- die vorausschauende Bewertung der Handlungsempfehlungen für eine mögliche Weiterentwicklung oder Überarbeitung aus der Perspektive des Jahres 2016.

### ***Bewertung des Stands der Zusammenarbeit von MBE und JMD***

Da die Zusammenarbeit von Institutionen kein Selbstzweck ist, stand im Fokus der Evaluation weniger, den Umfang der Kooperationsaktivitäten und ihrer Entwicklung seit 2013 im Detail zu messen (z. B. wie häufig sich die Akteure treffen, zu welchen Inhalten sie sich austauschen, welche Materialien oder Instrumente sie gemeinsam entwickelten und nutzen etc.). Stärker wurde betrachtet, welche Wirkungen mit dieser Kooperation erzielt werden können. Dies kann z. B.

- den Nutzen für die beratenen Zielgruppen/Familien betreffen (qualitative bessere Beratung, einfachere/schnellere Beratungsabläufe oder kürzere Wege, Vermeidung inhaltlicher Beratungskonflikten, in denen JMD und MBE verschiedene Personen der gleichen Familie widersprechend beraten)
- den Nutzen für die beratenden Einrichtungen (z. B. Vermeidung von Doppelberatungen) oder
- Synergien in der Außenwirkung (Bündelung von Netzwerk-/Öffentlichkeitsarbeit).

Ein Mehr der Zusammenarbeit wird dabei i. d. R. mit einer Qualitätsverbesserung bzw. einer höheren Effektivität einhergehen – aufgrund des **abnehmenden Grenznutzens der Kooperation** jedoch nicht zwingend mit einer höheren Effizienz. D. h., dass das Ziel nicht darin besteht, Zusammenarbeit zu maximieren, sondern ein Optimum zu finden. Dies kann veranschaulicht werden an der (selteneren) Teamberatung von MBE und JMD, durch die z. B. in ein Beratungsgespräch mehr Expertise einfließen kann – die jedoch mit Opportunitätskosten einhergeht: Wenn beide Beratungskräfte in einem Beratungsgespräch gebunden sind, können sie in dieser Zeit z. B. nicht andere Rat suchende Personen beraten, oder sie dürften sich für ein einzelnes Gespräch nicht mehr die gleiche Zeit nehmen.

Die Befragungsergebnisse sprechen dafür, dass die beiden Beratungsdienste vor Ort i. d. R. **die Balance finden**,

- in welchem Umfang eine Zusammenarbeit mit dem jeweils anderen geboten ist, weil der Nutzen der Zusammenarbeit hinsichtlich ihrer Zielgruppen, Institutionen oder Außenwirkung den Aufwand überwiegt und
- ab wann eine Intensivierung der Zusammenarbeit keine Priorität mehr hat.

So wird deutlich, dass dort intensiver zusammengearbeitet wird, wo die Rahmenbedingungen dies leichter ermöglichen (z. B. im gleichen Träger oder bei räumlicher Nähe). Für die Bewertung der Evaluation entscheidend ist aber vor allem, dass **keine relevanten Probleme der operativen Arbeit berichtet** wurden, **deren Ursache in Kooperationsproblemen lägen**. Die abgestimmte Spezialisierung von JMD und MBE ist i. d. R. ein Gewinn für alle Beteiligten, gegenüber dem die theoretischen negativen Folgen des nebeneinander Arbeitens (mögliche Reibungsverluste, Doppelberatung, Konkurrenz) offenbar nicht ins Gewicht fallen.

Der Stand der Zusammenarbeit von JMD und MBE, wie er im Detail verschiedener Indikatoren auch in Abbildung 2 (Seite 14) veranschaulicht wird, ist aus diesem Grund **positiv zu bewerten**. **Er gibt keinen Hinweis auf einen speziellen Handlungsbedarf**. Die beiden Faktoren, welche die Zusammenarbeit insbesondere beeinflussen – räumliche Nähe und Zugehörigkeit zu gleichen Trägern und Trägergruppen – bieten dabei kaum Handlungsoptionen oder einen großen „Hebel“, die Zusammenarbeit durch eine externe bzw. politische Intervention weiter zu erleichtern.<sup>46</sup>

### ***Rückblickende Bewertung der Handlungsempfehlungen des Jahres 2013***

Die rückblickende Bewertung bezieht sich auf die Frage, ob die Empfehlungen die Zusammenarbeit zwischen den Beratungsdiensten positiv beeinflussen konnten.

Das Ergebnis hierzu wurde in Kapitel 2.4.1 beschrieben. 37,4 % der Einrichtungen gaben an, die Handreichung hätte die Zusammenarbeit mit dem MBE/JMD-Partner verbessert. Bei der Bewertung ist zu berücksichtigen,

1. dass die Zusammenarbeit in einem Teil der Standorte kaum verbessert werden konnte, weil JMD und MBE schon vor Erscheinen des Dokuments ausgeprägt kooperierten, und
2. dass das Format der Handlungsempfehlungen eher kleinere Effekte erwarten lässt. Die Empfehlungen hatten (anders als z. B. die Grundsätze oder Förderrichtlinien) letztlich nur einen anregenden Charakter. Und auf verschiedene Rahmenbedingungen der Kooperation (wie z. B. die räumliche Entfernung zwischen den Einrichtungen) können sie keinen Einfluss nehmen.

Nach Einschätzung der Evaluation sind 37,4 % folglich ein sehr hoher Wert und die Handlungsempfehlungen sind **an diesem Erfolg gemessen sehr positiv** zu bewerten.

<sup>46</sup> Theoretisch könnte durch eine räumliche Bündelung von JMD und MBE deren Zusammenarbeit gefördert werden – allerdings ginge dies mit einem Rückzug aus der Fläche einher. Was jeweils höhere Relevanz hat, kann im Rahmen dieser Evaluation nicht beantwortet werden. Es spricht vieles dafür, dass dies nur im Einzelfall entschieden werden kann. Hinsichtlich des Faktors „Träger“ könnte versucht werden, bei der Neuvergabe an einem Standort jenen Trägern und Trägergruppen deutlich größere Bewilligungschancen einzuräumen, die dort bereits mit der jeweils anderen Einrichtung vertreten sind. Dies würde jedoch nur langfristig zu Veränderungen der Verteilung führen – und auch hier müssen die möglichen negativen Folgen berücksichtigt werden (z. B. Innovation durch Konkurrenz vor Ort).

## ***Bewertung der Handlungsempfehlungen aus der Perspektive einer möglichen Weiterentwicklung oder Überarbeitung im Jahr 2016***

Übergreifendes Bewertungskriterium für eine mögliche Weiterentwicklung der Handlungsempfehlungen ist, ob sie den Transfer Guter Praxis dort wirksam unterstützen, wo ein großer **Transferbedarf** besteht.

Die Befragungsergebnisse zeigten jedoch keine spezifischen Bereiche, in denen die Praxis der Zusammenarbeit einschlägige Mängel aufweist. Die Empirie gibt also keinen Anlass, eine grundsätzliche konzeptionelle oder inhaltliche Neuausrichtung zu empfehlen.<sup>47</sup> Zudem bewerteten die Fachkräfte die Schwerpunktsetzungen der Handreichung diesbezüglich als ausgewogen (vgl. Abbildung 9).

Auch die Gestaltung und fachliche Angemessenheit der Handlungsempfehlungen wurden von den Beratungsdiensten positiv bewertet. Konkrete Anregungen für eine Überarbeitung wurden seitens der Praktikerinnen und Praktiker entweder nicht gegeben oder betrafen Details. Seitens des Evaluationsteams wurden die Handlungsempfehlungen noch einmal kritisch auf Optimierungsmöglichkeiten hin analysiert. Auch die hierbei **erarbeiteten Vorschläge** betrafen Sachverhalte, die das bereits qualitativ gute Produkt geringfügig verbessern könnten, von denen man sich aber **keine signifikant größeren Wirkungen** auf die Zusammenarbeit der MBE und JMD erwarten darf.<sup>48</sup>

Zusammenfassend spricht wenig für eine Überarbeitung der Handlungsempfehlungen, da

1. die Zusammenarbeit zwischen JMD und MBE am Nutzen gemessen schon relativ ausgeprägt ist,
2. die zum Teil noch vorhandenen Probleme der Zusammenarbeit (z. B. aufgrund räumlicher Distanz) auch durch redaktionell überarbeitete Handlungsempfehlungen nicht gelöst werden können und
3. die Gestaltung der Handreichung (Form und Inhalt) von der Praxis überwiegend positiv bewertet wird.

---

<sup>47</sup> Dies lässt sich an der (fiktiven) Situation veranschaulichen, wenn die empirischen Ergebnisse andere gewesen wären: Wenn z. B. die Fachkräfte vom Bedarf der Zusammenarbeit wenig überzeugt gewesen wären, hätte die Handlungsempfehlung stärker danach bewertet werden müssen, inwieweit sie für den Nutzen der Zusammenarbeit sensibilisiert. Hätten große Engpässe in der konkreten Umsetzung der Zusammenarbeit gelegen, müsste stärker zum Bewertungskriterium werden, ob die Handlungsempfehlungen passgenaue Lösungen anbieten. Und wenn sich die Zusammenarbeit ganz besonders in bestimmten Handlungsfeldern oder Situationen als problematisch herausgestellt hätte, sollten die Handlungsempfehlungen Lösungsansätze insbesondere für diese problematischen Bereiche bieten.

<sup>48</sup> Hierzu zählen z. B. die Auswahl redaktioneller Elemente (Überschriften/Gliederung/Quellenangaben), die Aktualisierung der Vorworte und Einleitung (mit Bezugnahme auf Herausforderungen der Flüchtlingsintegration) oder die Auswahl von Anlagen (Teils sind dort Redundanzen vorhanden, teils wäre die Aufnahme spezifischer Materialien wie einer Kooperationsvereinbarung zwischen JMD und MBE ein Gewinn).

Vor diesem Hintergrund werden die Handlungsempfehlungen des Jahres 2013 **so positiv bewertet, dass der Aufwand einer Überarbeitung und eines aufwändigen Abstimmungsprozesses im Verhältnis zum Nutzen für die Arbeit der Einrichtungen nicht gerechtfertigt erscheint** und auf eine Überarbeitung aus diesem Grund verzichtet werden sollte. Diese Einschätzung wurde mit der Begleitgruppe diskutiert und wird neben dem Evaluati-onsteam auch von dieser geteilt.