

# **Konzeption der Münchner Migrationsberatung für Erwachsene**

## **unter besonderer Berücksichtigung der Onlineberatung**

### **Vorwort**

Die vorliegende Rahmenkonzeption der Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte (MBE) unter besonderer Berücksichtigung der Onlineberatung richtet sich an das interessierte Fachpublikum sowie Ehrenamtliche, die sich einen Überblick über das Angebot verschaffen möchten.

Die Onlineberatung hält seit 2017 sukzessive Einzug in das Beratungsangebot der Wohlfahrtsverbände, um alle Zielgruppen adäquat erreichen zu können, auf Nutzungspräferenzen einzugehen und ein zeitgemäßes Angebot, das die Präsenzberatung ergänzt, vorzuhalten. Die Onlineberatung ist somit eine sinnvolle Erweiterung des Angebots, mit der neue Zielgruppen erreicht werden können, die digitalaffin sind. Ihre Einführung ermöglicht es auch, situationsbezogen zwischen den verschiedenen Beratungskanälen zu wechseln, oder eben auch nur anonym, kostenfrei und von jedem beliebigen Ort aus Zugang zu Beratung und Information zu finden.

### **1. Die Träger der Münchner MBE**

Folgende Träger der freien Wohlfahrtspflege und der Jugendsozialarbeit unterstützen mit ihren Angeboten Zugewanderte in München<sup>1</sup>:

- Beratungsdienste der Arbeiterwohlfahrt München gemeinnützige GmbH (AWO);
- Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband München (BRK);
- Diakonie München und Oberbayern – Innere Mission München e.V.;
- Israelitische Kultusgemeinde (IKG) München und Oberbayern, Sozialabteilung;

Katholische Trägergruppe:

- Caritasverband der Erzdiözese München und Freising e.V.;
- IN VIA München e.V., Katholischer Verband für Mädchen- und Frauensozialarbeit;  
Fachbereich Migration;
- Malteser Hilfsdienst e.V.

---

<sup>1</sup> <https://migmuennen.de/mbe/>

Paritätischer Wohlfahrtsverband, Landesverband Bayern e.V.<sup>2</sup>:

- Hilfe von Mensch zu Mensch e.V. (HvMzM);
- REFUGIO München;
- Kinderschutz e.V.;
- Gesellschaftspolitische Projekte e.V. (gpp);
- Condrobs e.V.;
- hpkj e.V.;
- Zukunft Hoffnung e.V.

Ferner folgende Träger außerhalb der Freien Wohlfahrtspflege:

- Bund der Vertriebenen (BdV) - Vereinigte Landsmannschaften Landesverband Bayern e. V.;
- Landsmannschaft der Deutschen aus Russland e.V.

Die Träger stimmen sich seit Einführung der MBE im Jahr 2005 sehr eng miteinander ab, um ein bedarfsgerechtes Angebot für München und den Landkreis bereitzustellen.

## **2. Die Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte (MBE)**

### **2.1 Rechtsgrundlagen**

Mit der MBE stellt der Bund ein den Integrationskurs ergänzendes migrationsspezifisches sozialpädagogisches Beratungsangebot für erwachsene Zuwanderinnen und Zuwanderer (Zugewanderte) zur Verfügung. Es handelt sich um ein zeitlich befristetes, bedarfsorientiertes, individuelles Grundberatungsangebot auf der Grundlage des § 45 Satz 1 des Aufenthaltsgesetzes (AufenthG) bzw. des § 9 Absatz 1 Satz 4 des Bundesvertriebenengesetzes (BVFG) und nach Maßgabe der Förderrichtlinie zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) v. 12.06.2023<sup>3</sup>.

Der Zeitraum für die Inanspruchnahme der MBE ist grundsätzlich auf drei Jahre begrenzt.

### **2.2 Zielgruppen laut Förderrichtlinie**

- Spätaussiedler sowie deren Ehegatten und Abkömmlinge nach § 9 Absatz 1 Satz 4 in Verbindung mit §§ 4, 7 und 8 BVFG;

---

<sup>2</sup> Quellen: Flyer „Welcome. In München daheim.“ und <https://www.paritaet-bayern.de/der-paritaetische> (Letzter Zugriff: 09.11.2023)

<sup>3</sup> BMI, Gemeinsames Ministerialblatt, Bek. v. 12.6.23, Förderrichtlinie zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)

- Ausländer, die nach den §§ 44, 44a AufenthG zur Teilnahme am Integrationskurs berechtigt oder verpflichtet sind;
- Ausländer mit Berufs- oder akademischer Ausbildung, die sich nach § 20 Absatz 1 und 2 AufenthG zur Arbeitsplatzsuche in Deutschland aufhalten, einschließlich ihrer Ehegatten und Kinder.

### **2.3 Ziele laut Förderrichtlinie**

Die MBE soll zu einer Verbesserung und Sicherung der Lebenslagen der Zugewanderten beitragen, indem sie unter anderem beratend und unterstützend tätig ist:

- bei der Bewältigung des Alltags (Wohnungssuche, öffentliche und private Versorgungsleistungen),
- bei der Vermittlung zu Sprachkursträgern und durch sozialpädagogische Begleitung vor, während und nach dem Integrationskurs,
- in behördlichen Angelegenheiten,
- bei der finanziellen Absicherung des Lebensunterhalts,
- bei Arbeitssuche und Berufswahl sowie der Vermittlung in berufsbezogene Sprachförderung,
- bei der beruflichen Fortbildung,
- bei der Vermittlung von Kinderbetreuungsangeboten und schulischer Weiterbildung von Kindern,
- bei Krankheit und Schwangerschaft,
- in Konfliktsituationen, z. B. in sozialen und familiären Problemlagen.

Dabei sollen die Zugewanderten auch über die Potenziale informiert werden, die ländliche Regionen insbesondere im Hinblick auf Wohnungs-, Ausbildungs- und Arbeitsplatzangebote bieten können, und bei einem entsprechenden Wohnortwechsel unterstützt werden.

Die Zugewanderten sollen frühzeitig an die bestehenden themenspezifischen Unterstützungs- und Beratungsangebote (sogenannte Regeldienste) herangeführt bzw. weitergeleitet werden. Durch Ermutigung und Förderung ihrer Eigenkräfte und Kompetenzen soll ein selbstbestimmtes Handeln in allen Angelegenheiten des täglichen Lebens unterstützt werden. Dies soll auch dazu beitragen, die Abhängigkeit von sozialen Transferleistungen auf ein notwendiges Maß zu beschränken.

### **2.4 Zugangswege**

Der Kontakt zu den (Online-)Beratungsstellen wird wie folgt hergestellt:

- Vermittlung durch Behörden und soziale Einrichtungen
- Weiterempfehlung durch Bekannte und Verwandte
- Kooperationspartner (Sozialbürgerhäuser, Integrationskursträger, Schulen, Kindergärten, etc.)
- Öffentlichkeitsarbeit der Träger

- durch Onlineberatung auf öffentlichen Plattformen wie TOGETHER IN GERMANY, WEFUGEES, die auf die (Online-)beratung der MBE verweisen bzw. durch Verweise der aufsuchenden Onlineberatungsarbeit (MINOR-Projekte)

## 2.5 Aufgaben der MBE laut Förderrichtlinie

Tätigkeitsschwerpunkte der MBE sind die bedarfsorientierte Erst- und Einzelfallberatung sowie die Begleitung von Zugewanderten nach sozialpädagogischen Standards auch unter Nutzung digitaler Medien (z. B. im Rahmen eines Case-Managements),

ferner die Ergänzung des individuellen Beratungsangebotes durch Gruppenangebote zur Weitergabe von Informationen und zur Unterstützung bei der sprachlichen und gesellschaftlichen Teilhabe sowie der Orientierung im Alltag. Der Austausch in der Gruppe trägt dazu bei, demokratische Grundprinzipien zu reflektieren, zu erkennen und anzuwenden.

Zum Tätigkeitsbereich gehören weiter:

- die Kooperation mit Integrationskurs- und Berufssprachkursträgern,
- die Mitarbeit in kommunalen Netzwerken sowie die Kooperation mit kommunalen Strukturen der Integrationsarbeit,
- die Kooperation mit der Arbeitsverwaltung,
- die Kooperation mit den Jugendmigrationsdiensten,
- die Kooperation mit den Bildungsberatungsstellen Garantiefonds Hochschule.

Dadurch trägt die MBE auch zur interkulturellen Öffnung der Regeldienste bei.

Zum Aufgabenbereich der MBE gehören ferner: eine Verweisberatung hinsichtlich anderer allgemeiner und spezieller Beratungsangebote der Länder und des Bundes (wie Angebote der Regeldienste und arbeitsmarktbezogener Programme wie z. B. FAIRE INTEGRATION) sowie eine aktive Öffentlichkeitsarbeit, um das eigene Beratungsangebot bekannt zu machen<sup>4</sup>.

## 2.6 Finanzierung

Der Bund gewährt auf der Grundlage des § 45 Satz 1 des Aufenthaltsgesetzes (AufenthG) bzw. des § 9 Absatz 1 Satz 4 des Bundesvertriebenengesetzes (BVFG) und nach Maßgabe der Förderrichtlinie zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) v. 12.06.2023 und der Allgemeinen Verwaltungsvorschriften zu §§ 23, 44 BHO einschließlich der Allgemeinen Nebenbestimmungen für Zuwendungen zur Projektförderung (ANBest – P) Zuwendungen für die Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE).<sup>5</sup>

Darüber hinaus erhalten die Träger der MBE eine Kofinanzierung durch die Landeshauptstadt München, Sozialreferat, und bringen erhebliche Eigenmittel auf, um das Angebot aufrechtzuerhalten.

<sup>4</sup> BMI, Gemeinsames Ministerialblatt, Bek. v. 12.6.23, Förderrichtlinie zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)

<sup>5</sup> BMI, Gemeinsames Ministerialblatt, Bek. v. 12.6.23, Förderrichtlinie zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)

### 3. Unser Beratungsverständnis on- und offline

#### 3.1 Beratungsverständnis

Verbandsübergreifend gilt ein Grundverständnis von Beratung, das von allen Beraterinnen und Beratern gelebt wird.

**Beratung ist demnach gelungen, wenn die Ratsuchenden einen Kompetenzgewinn in Bezug auf ihre Orientierung in Deutschland erleben und die weiteren Schritte zu ihrer je eigenen Integration kennen.** Gelingen ist sie dann, wenn die Beratenen ihr Wissen zum Erwerb des Deutschen als Zweitsprache erweitert haben, ihre Alltagsaufgaben besser bewältigen können, **ihre beruflichen und persönlichen Ziele für sich definiert haben** und sie über erweiterte Handlungsoptionen verfügen, den nächsten Schritt in die selbst gesetzte oder gemeinsam vereinbarte Zielrichtung zu wagen.

Wobei sie sich zunehmend als kompetent und wirksam erleben.

Wir nehmen die Ratsuchenden mit ihren individuellen Voraussetzungen, in ihrem persönlichen und sozialen Umfeld wahr - und ihre Anliegen und Bedürfnisse ernst, um die persönlichen Problemlösefähigkeiten bewusst zu machen, zu aktivieren und so eigenständiges Lernen und Selbstberatung zu gewährleisten<sup>6</sup>.

Beratung

- ist für uns ein ergebnisoffenes und zielführendes Geschehen zwischen Ratsuchenden und Beratenden,
- beruht auf Freiwilligkeit,
- erfolgt kontinuierlich, begleitend, aber auch kurzfristig (z.B. in Sondersituationen, Krisen, bei Übergängen im Lebenslauf),
- stellt die Erweiterung der Entscheidungs- und Handlungsoptionen der Ratsuchenden in den Vordergrund, Ratsuchende und Beratende übernehmen gleichermaßen Verantwortung für den Beratungsprozess,
- geht über eine reine Informationsvermittlung hinaus – sie reflektiert gemeinsam Sachverhalte, die eine begründete Entscheidungsfindung ermöglichen,
- erfolgt in einer Vielzahl von Aktivitäten und Formen, um ein einfach zugängliches und zur Situation und zum Anliegen passendes Angebot zur Verfügung zu stellen. *Blended Counseling* oder Hybridberatung, der Wechsel zwischen den Beratungskanälen, erfolgt im engen Zusammenwirken von Beratungsfachkraft und Ratsuchenden
- ist niedrigschwellig: Was für die einen niedrigschwellig ist, ist für andere Ratsuchende überfordernd. Die Zugangswege sind so gestaltet, dass die jeweiligen Nutzungspräferenzen

---

<sup>6</sup> In Anlehnung an das die kundenorientierte Qualitätsentwicklung der Fa. Artset, vgl. <https://www.qualitaetsportal.de/kundenorientierte-qualitaetstestierung-fuer-beratungsorganisationen/>

und –kompetenzen beachtet werden. Wer keine Onlineberatung möchte, kann die Präsenzberatung nutzen und umgekehrt.

- ist vertraulich: Alle Beratungsfachkräfte unterliegen der Schweigepflicht.

Darüber hinaus gelten die jeweiligen verbandsspezifischen Leitbilder, Grundsätze, Leitlinien etc., die über die folgenden Links abrufbar sind.

AWO: <https://www.awo-muenchen.de/ueber-die-awo/wertvolles-handeln/leitsaetze-und-leitbild-der-muenchner-arbeiterwohlfahrt>

BRK: <https://www.drk.de/das-drk/auftrag-ziele-aufgaben-und-selbstverstaendnis-des-drk/die-grundsaeetze-des-roten-kreuzes-und-roten-halbmondes/>

Caritas: <https://www.caritas-integration-alveni-muenchen.de/einrichtung-downloads/asyl--und-migrationsberatungsstellen/beratungsstelle-integration-alveni-muenchen/startseite/qualitatspolitik.pdf>

Diakonie: <https://www.diakonie-muc-obb.de/diakonie/wer-wir-sind>

InVia: <https://invia-drs.de/in-via/ueber-in-via/>

Israelitische Kultusgemeinde: <https://zwst.org/de/ueber-uns/leitbild-zedaka>

Malteser: <https://www.malteser.de/spenden-helfen/transparenz/leitbild.html>

Der Paritätische: [https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user\\_upload/Seiten/Verband/doc/grundsaeetze.pdf](https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Seiten/Verband/doc/grundsaeetze.pdf)

Bund der Vertriebenen - Vereinigte Landsmannschaften Landesverband Bayern: <https://bdv-bayern.de/> (Start/Wer wir sind)

### **3.2 Onlineberatung als Teil der MBE**

Die Verbände arbeiten mit relativ ähnlichen Onlineberatungsplattformen, mit der Ausnahme der AWO, die sich für eine videogestützte Onlineberatung entschieden hat. Für den direkten Zugang zur jeweiligen Onlineberatung, s. Punkt 9.

MBEON ist die gemeinsame Beratungsplattform von BdV – Vereinigte Landsmannschaften, BRK, IKG, und Paritätischem.

Die Caritas (sowie deren angeschlossene Verbände) und die Diakonie nutzen ihr jeweiliges Onlineberatungsportal. Beide beruhen auf einer ähnlichen Open-Source-Variante.

Die AWO arbeitet mit dem videogestützten System FLEXPERTO.

Grundsätzlich kann die erste Kontaktaufnahme online oder in Präsenz stattfinden. Je nach Problemstellung kann die Beratungssituation gewechselt werden. Die Onlineberatung kann die Präsenzberatung ergänzen, z.B. wenn im Beratungsverlauf phasenweise nur kurze Details geklärt werden müssen, wofür sich ein langer Anfahrtsweg nicht lohnt. Sie kann aber eben auch als eigenständige Beratungsform neben der Präsenzberatung stehen, wenn dies die Situation der Ratsuchenden erfordert, z.B. aufgrund von Mobilitätseinschränkungen, oder wenn dies ihre Nutzungspräferenz ist.

### 3.2.1 Charakteristika der Onlineberatung

**Autonomie:** Ratsuchende bestimmen den Ort und den Zeitpunkt der Beratungsanfragen.

**Anonymität oder Alias-Identität:** Wer möchte, kann anonym bleiben. Die garantierte Anonymität und Privatsphäre ermöglicht es, auch tabu- oder schambesetzte Themen anzusprechen, die möglicherweise in der Präsenzberatung nicht geäußert würden. Dies gilt besonders für die textbasierte Beratung.

**Schriftlichkeit bzw. verschriftlichte Mündlichkeit:** Das Textformat eröffnet die Chance zur Reflexion dessen, was man äußern möchte. Threads können redigiert oder gelöscht werden. Die Chatverläufe können ggf. kopiert werden und sind jederzeit nachzulesen, solange die Ratsuchenden ihren Account nicht selbst löschen. Dies ermöglicht das Wiederaufgreifen und erleichtert die Anpassung von Zielvereinbarungen, da alles, was beschlossen und umgesetzt wurde, immer wieder abrufbar ist.

**Lebensweltnähe:** Zunehmend ist die analoge mit der digitalen Kommunikation verschränkt, fast jede/r benutzt im Lauf des Tags Chat- oder Messengersysteme. Die Onlineberatung und auch das *Blended Counseling*, die zielgerichtete und passgenaue Kombination mehrerer Kommunikationskanäle, kommt dieser Kommunikationsgewohnheit entgegen.

**Onlinesprache:** Da Multimodalität (das Empfangen und Senden aller Äußerungsaspekte aus den Sinneswahrnehmungen) analoger Beratung in der schriftbasierten Onlineberatung eingeschränkt ist - Gestik, Mimik, Artikulation und Körpersprache etc. fehlen -, sind andere Strategien erforderlich, um den Gemütszustand der Ratsuchenden zu erfassen. Gefragt ist also die Fähigkeit, zwischen den Zeilen zu lesen, und Onlinesprache ggf. auch anzuwenden (Emoticons etc.).

### 3.2.2 Vorteile der Onlineberatung für Ratsuchende:

1. **Schnelle Reaktion:** Anders als in der Präsenzberatung, wo man vielleicht auf einen Termin warten muss, ist der Goldstandard bei der Onlineberatung die Beantwortung einer Anfrage binnen 48 Stunden.

2. **Orts- und Zeitunabhängigkeit:** Das Anliegen kann dann formuliert werden, wenn die Ratsuchenden die Zeit und den Willen dafür finden, also auch außerhalb der Arbeitszeiten der Beratungsstellen. Man muss dafür keine weiten Wege zurücklegen.

### 3. Anonymität und Autonomie, s. 3.2.1

4. **Sprachauswahl:** In der Onlineberatung sind aufgrund der hohen Zahl von mehrsprachigen Beratungsfachkräften weitaus mehr Sprachen abrufbar als in der Präsenzberatung.

5. **Datenschutz und Datensicherheit:** Alle verwendeten Systeme sind datenschutzkonform nach der DSGVO. Die Kommunikation erfolgt verschlüsselt, auch Dokumente können datensicher gezeigt bzw. verschickt werden.

### 3.2.3 Grenzen der Onlineberatung

Der Wechsel in die Präsenzberatung ist insbesondere dann angezeigt, wenn komplexe Problemlagen vorliegen, die eine Beratung von Angesicht zu Angesicht zielführender als die Onlinekonsultation erscheinen lassen, insbesondere, wenn z.B. Kontaktformulare von Behörden ausgefüllt werden müssen und die ratsuchende Person nicht über ausreichende Digital- oder Sprachkompetenzen verfügt. Auch wenn es notwendig ist, zahlreiche in Papierform vorliegende Dokumente zu sichten und zu ordnen, bevor mit der eigentlichen Aufgabenbearbeitung begonnen werden kann, ist die Vor-Ort-Beratung sinnvoll.

Die Onlineberatung erfordert neben den digitalen Grundkompetenzen auch die Verfügung über Hardware (zumindest ein Smartphone) und Zugang zum Internet.

Eine Umfrage der UAG Digitalisierung unter 474 Ratsuchenden im Jahr 2023 ergab, dass 30 % unserer Klientel Probleme beim Internetzugang haben. Fast die Hälfte der Ratsuchenden hat Schwierigkeiten mit Anhängen aller Art und wünscht sich Unterstützung bei der Bedienung von Beratungsplattformen.

Der Bedarf an digitaler Grundbildung ist dementsprechend hoch. Auch wenn sich 76 Prozent<sup>7</sup> eine Beratung im Wechsel von Online- und Präsenzberatung vorstellen können, tragen wir dem Umstand Rechnung, dass fast ein Viertel der Beratenen die Präsenzberatung bevorzugt.

## 4. Arbeitsweisen der MBE

### 4.1 Formen des Kontakts

Die erste Kontaktaufnahme kann grundsätzlich online, persönlich, telefonisch oder auch per E-Mail erfolgen; Letzteres aus Datenschutzgründen nur zur Terminanfrage.

Wir unterscheiden zwischen

- Kontaktaufnahmen zur Präsenzterminvereinbarung
- reinen Informationsanfragen (Kurzberatungen)

---

<sup>7</sup>Vgl. Auswertung der Ratsuchendenbefragung zu telemedialen Zugängen und Kompetenzen des JMD und der MBE der UAG Digitalisierung 2023 (intern; die Ergebnisse können auf Anfrage zugänglich gemacht werden).

- Triage und Weitervermittlung (Verweisberatung)
- themenbezogenen Beratungsanliegen, wie etwa zur Anerkennung eines bestimmten Berufs
- Beratungsanliegen komplexer Art
- Anfragen bzgl. Kriseninterventionen.

Die Anliegen können sich im zeitlichen Verlauf ändern und überlappen, Kurzberatungen können in jeder Phase des Beratungsverlaufs auftreten.

#### **4.2 Formen der Kommunikation**

Innerhalb der Onlineberatung findet die Beratung entweder

- synchron, also gleichzeitig, statt (so etwa im Videochat oder in einen Eins-zu-Eins-Chat, wenn Ratsuchende und Beratende gleichzeitig online sind) oder
- asynchron, also zeitversetzt, statt, z.B. wenn eine schriftliche Anfrage am nächsten Tag beantwortet wird.

#### **4.3 Methoden und Ablauf der Beratung online und offline**

Je nach Anlass für die Kontaktaufnahme erfolgt die weitere Beratung als Kurz- bzw. Verweisberatung oder im Rahmen des Case-Managements, eines strukturierten Prozesses zur Bearbeitung komplexer Problemlagen. Weitere Methoden sind die lösungsorientierte (Kurzzeit-)Beratung und die motivierende Gesprächsführung. Mit Inkrafttreten der Förderrichtlinie vom 12.06.2023 sind alle weiteren sozialpädagogischen Herangehensweisen zugelassen.

Typische Phasen des Case Managements sind:

- Sondierungsgespräch
- Assessment bzw. Kompetenz- und Sozialanalyse
- Vereinbarung eines Förderplans/Abschließen von Zielvereinbarungen/Festlegen der Bearbeitungsschritte und Aufgabenverteilung
- Umsetzung des Förderplans
- Dokumentation und Evaluation des Beratungsprozesses.

On- wie offline beginnt der Prozess mit dem Aufbau einer tragfähigen Beziehung und einer vertrauensvollen Atmosphäre. In der Onlineberatung treten sich Ratsuchende und Beratende nicht als Personen, sondern zunächst als Texte gegenüber. Entsprechend wird sehr viel Sorgfalt darauf verwendet, die Texte richtig zu verstehen, indem sie mehrmals und unter jeweils verschiedenen Perspektiven gelesen und analysiert werden, bevor eine Antwort entworfen wird. Antworten

erfolgen meist nach mehrmaliger Überarbeitung und auch kollegialer Beratung mit Sachverständigen für das angefragte Thema.

Der nächste Schritt ist die Auftragsklärung, der in der Präsenzberatung schon die dritte Stufe, die Förderplanung, entspricht. Ratsuchende können im Chat immer wieder nachlesen, was vereinbart, und auch was bereits erledigt wurde. Nachjustierungen sind sehr schnell möglich, da man nicht bis zum nächsten vereinbarten Termin warten muss, sondern einfach mitteilen kann, wenn sich die Sachlage verändert hat und andere Ziele in den Vordergrund rücken.

Es folgt die eigentliche Beratungsphase, bis das Anliegen abschließend bearbeitet ist. Hierbei kann zwischen der Online- und der Präsenzberatung hin- und hergewechselt werden, je nach Situation.

Treten nach dem Beratungsabschluss neue Fragen auf, ist die Onlineberatung deutlich im Vorteil, da mit kurzen Nachrichten sehr leicht Kontakt gehalten werden kann, und sich Ratsuchende schnell und einfach vergewissern können, auf dem richtigen Weg zu sein.

#### **4.5 Blended Counseling (BC)**

Unter diesem englischen Begriff versteht man die sinnvolle Verzahnung der Kommunikationskanäle innerhalb des Beratungsprozesses.

Wann und wie von der Präsenz- in die Onlineberatung gewechselt wird, hängt dabei von der Beratungsphase und den mit ihr einhergehenden Erfordernissen ab. Durch die Nutzung aller Formen von Kommunikation wird der Beratungsprozess flexibler, effektiver und kürzer, die Kommunikation vertieft sich, da mehrere Kanäle zum Einsatz kommen.

Seine Grenzen findet *BC* allerdings dort, wo Internetzugang und IT-Kompetenzen nicht ausreichen, oder in persönlichen Krisen, die mittels persönlicher Ansprache besser gelöst werden können.

Beim Wechsel aus der Online- zur Präsenzberatung ist daher die Steuerungsfähigkeit der Beratenden eine wichtige Voraussetzung ihres Handelns. An kritischen Punkten schlagen sie den Wechsel in die Präsenzberatung vor.

Darüber hinaus arbeiten insbesondere die Beratungsfachkräfte von BDV, BRK, IKG, Paritätischem und Maltesern auch mittels des *Blended Online Counselings (BOC)*, bei dem verschiedene kommunikative Settings im virtuellen Raum kombiniert werden. So können Ratsuchende aus der niedrigschwelligen Onlineberatung in öffentlich zugänglichen Plattformen wie WEFUGEES, der Onlineberatung von MINOR oder des HANDBOOKS GERMANY - TiG<sup>8</sup> in die datensichere Onlineberatung von MBEON bzw. Caritasportal überführt werden, wenn die Fachkräfte feststellen, dass persönliche und damit datenschutzsensible Informationen ausgetauscht werden müssen.

---

<sup>8</sup> Vgl. [www.wefugees.de](http://www.wefugees.de);  
[www.together-in-germany.de/de](http://www.together-in-germany.de/de); <https://minor-digital.de/>; <https://minor-kontor.de/>

## 4.6 Gruppenangebote

Die Gruppenmaßnahmen ergänzen die Einzelberatung und dienen zur Weitergabe von Informationen und zur Unterstützung bei der sprachlichen und gesellschaftlichen Teilhabe sowie der Orientierung im Alltag. Typische Themen für solche Angebote sind beispielsweise Bewerbungstraining, Ausfüllhilfen, Kulturdolmetschervermittlung, Nachhilfe, Rechtsberatung durch ehrenamtliche Anwälte, Angebote für bestimmte Zielgruppen, z.B. Frauen, Familien mit Kindern oder Senioren, Mieterqualifizierung und seit 2022 auch die digitale Grundbildung.

Entsprechend des Auftrags sozialer Arbeit, Medien als Hilfsmittel zur Lebensbewältigung deutlich zu machen und soziale Ungleichheit in punkto Medienkompetenz und Medienzugang auszugleichen, ist uns die digitale Grundbildung ein besonderes Anliegen. Sie flankiert damit den Prozess der Einführung und Weiterentwicklung der Onlineberatung, denn rund drei Viertel unserer Ratsuchenden würden letztere gerne nutzen, benötigen dafür aber Unterstützung<sup>9</sup>. Derzeit gibt es Pilotprojekte bei BRK und AWO (dort durch den JMD) und auch bei der Diakonie, deren Giesinger Projekt Eltern mit Migrationsgeschichte an die IT-Grundbildungsmaßnahmen heranführt.

Ein weiterer Ausbau ist mit unseren Kooperationspartnern geplant, da die Nachfrage höher als das Angebot ist. Die UAG „Digitalisierung in der Migrationsarbeit“ sammelt alle Münchner Angebote zur digitalen Bildung und die Koordinierungsstelle veröffentlicht diese auf der gemeinsamen Homepage *migmuenchen* unter folgendem Link: <https://migmuenchen.de/digitale-grundbildung/>

## 4.7 Dokumentation und Evaluation

Jede Beratung wird dokumentiert, die Verbände nutzen dafür IT-gestützte Klientenerfassungs- bzw. Statistiksysteme. Die Statistiken werden anonymisiert an die jeweiligen Landesverbände übermittelt, die die dann ebenfalls anonymisierten Statistiken des jeweiligen Landes an die Bundesverbände einreichen, die wiederum die Bundesstatistiken an das BAMF übermitteln.

Die Statistik erfolgt vom ersten Schritt an anonym. Die Daten werden nur erfasst, wenn die Ratsuchenden schriftlich einwilligen.

Das BAMF seinerseits führt anhand der Controllingdaten der Verbände eine projektbezogene Erfolgskontrolle durch.

Die Evaluation des Programms erfolgt durch das BAMF und die Bundesverbände. Das BAMF veröffentlicht die Ergebnisse der projektbezogenen Erfolgskontrolle in unregelmäßigen Abständen, zuletzt im Jahresbericht 2020. Die Ortsverbände selbst sind für die Bereitstellung der Daten und weiterführender Erkenntnisse im Rahmen von Vor-Ort-Prüfungen des BAMFs sowie in Form von Sachberichten verpflichtet.

---

<sup>9</sup>Vgl. Auswertung der Ratsuchendenbefragung zu telemedialen Zugängen und Kompetenzen des JMD und der MBE der UAG Digitalisierung 2023 (intern; die Ergebnisse können auf Anfrage zugänglich gemacht werden).

## 5. Kooperation und Vernetzung

Jede der Münchner Beratungsstellen steht durchschnittlich mit mehr als 50 weiteren Einrichtungen in einer direkten Kooperationsbeziehung.

Besonders eng gestaltet sich die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter München, mit dem eine Kooperationsvereinbarung abgeschlossen wurde, den Sprachkursträgern, den Jugendmigrationsdiensten und der Ausländerbehörde. Diese Kooperationen weisen einen hohen Grad an (formaler) Verbindlichkeit auf.

Teils ebenfalls vertraglich abgesichert ist die Zusammenarbeit von BdV, BRK, IKG, Maltesern und Paritätischem mit anderen Akteuren der Onlineberatung wie WEFUGEES, MINOR und HANDBOOK GERMANY.

Mit den Trägern digitaler Grundbildung in München, vor allem den Bildungslokalen, besteht ein reger Informationsaustausch, so etwa in Form von Fachveranstaltungen<sup>10</sup>.

Weniger formalisiert und dennoch alltäglich sind die Kooperationen mit Kammern, Ausbildungsbetrieben, Ärzten, Kliniken, Anwälten, spezialisierten Beratungsstellen zu allen erdenklichen Beratungsanliegen, und anderen Personen (hier v.a. Ehrenamtlichen, Arbeitgebern etc.) sowie Institutionen, die in irgendeiner Form lösungsrelevant sein könnten.

## 6. Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit

Im Rahmen des Facharbeitskreises Migrationsdienste gestalten die Münchner MBE- und JMD- Träger eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit.

Auf der trägerübergreifenden Website [www.migmuenchen.de](http://www.migmuenchen.de) finden sich Informationen zur Arbeit der Migrationsdienste, Kontaktangaben, Zusatzangebote und Veranstaltungshinweise sowie der Zugang zur Onlineberatung. Neben den Angeboten der Träger werden hier auch Angebote der Stadt München dargestellt.

Der trägerübergreifende Flyer „In München daheim“ informiert über die Arbeit der Migrationsdienste und bildet die Kontaktdaten der Träger ab. Der Flyer kann auf der Startseite von [www.migmuenchen.de](http://www.migmuenchen.de) heruntergeladen werden. Der Flyer wird regelmäßig aktualisiert und steht den Trägern auch in gedruckter Version zur Verfügung.

Zudem werden Aktionstage sowie die Präsenz bei Messen gemeinsam organisiert.

---

<sup>10</sup> s. auch: <https://migmuenchen.de/14-6-2023-vernetzungsfachtag-der-unterarbeitsgruppe-digitalisierung-des-fachausschusses-migration-asyl-und-wohnen-der-arge-freie-muenchen-digitale-grundversorgung/>

## **7. Gemeinsame Gremienarbeit (AK MBE, FA, FAK, UAG Digitalisierung in der Onlineberatung)**

Die MBE-/JMD- Träger der Stadt München arbeiten in diversen Gremien zusammen. Diese finden in regelmäßigen Abständen statt:

- Arbeitskreis Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (AK MBE)
- Facharbeitskreis (FA) Migration, Asyl und Wohnen (Unterarbeitskreis der ARGE Freie)
- Facharbeitskreis (FAK) Migrationsdienste (Unterarbeitskreis des Fachausschusses Migration, Asyl und Wohnen der ARGE Freie)
- Unter-Arbeitsgruppe (UAG) Digitalisierung in der Migrationsberatung (Unterarbeitskreis des Fachausschusses Migration, Asyl und Wohnen der ARGE Freie)

Auf der operativen Ebene arbeiten die Beraterinnen und Berater im AK MBE im Sinne der kollegialen Beratung zu Integrationsthemen zusammen, auf der Ebene der Münchner Freien Wohlfahrtspflege werden Prozesse, Anfragen, Kooperationen mit Behörden und anderen Institutionen im Facharbeitskreis Migrationsdienste konzeptionell sowie im Fachausschuss Migration, Asyl und Wohnen strategisch gemeinsam bearbeitet.

Ferner unterhalten sie eine trägerübergreifende Koordinierungsstelle, die v.a. die Prozesse im Rahmen des FAK Migrationsdienste, der Öffentlichkeitsarbeit sowie der Kooperation mit dem Jobcenter München sowie den Deutschkursträgern unterstützt, und die Koordinationsstelle „Kinderbetreuung in Integrationskursen“, die die Beratungsfachkräfte und Ratsuchende bei der Suche nach einer geeigneten Kinderbetreuungsmöglichkeit während des Integrationskurses berät.

## **8. Qualitätssicherung**

### **8.1 Interne Qualitätssicherung**

Alle Träger wenden interne Qualitätssicherungssysteme an. Die jeweiligen Fachaufsichten auf Münchner Ebene sowie die Fachreferentinnen und –referenten der Landes- und Bundesverbände ermöglichen Supervision und die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung des Personals. Darüber hinaus bieten die Träger ein internes Fachinformationssystem und Wissensmanagement an, z.B. in Form von Datenbanken, Intranet und regelmäßigen Newslettern.

Alle Mitarbeitenden der Onlineberatung haben Zugang zu technischem Support, z.B. in Form von Technik-Sprechstunden und Technik-Schulungen, zu methodischen Einführungen in die Onlineberatung, zum Fachaustausch zu inhaltlichen Fragen virtuellen Ratgebens sowie zu festen Ansprechpartnern für diese Beratungsform.

### **8.2 Vor-Ort-Prüfungen und Controlling**

Als Zuwendungsgeber ist das BAMF verpflichtet, die bestimmungsgemäße Verwendung der Zuwendungen zu überwachen und eine projektbegleitende Erfolgskontrolle durchzuführen. Die Träger sind angehalten, dem BAMF zu diesem Zweck Informationen und Daten aus dem

Beratungsgeschehen zur Verfügung zu stellen. Dazu hat das BAMF am 01.01.2011 ein IT-gestütztes Controlling-System eingeführt, in dem Onlineberatungen getrennt ausgewiesen werden.

Die projektbezogene Erfolgskontrolle verlangt auch, dass auf der Grundlage des Datenschutzkonzepts Datenzulieferungen aus den MBE-Beratungsstellen durch angekündigte Prüfungen vor Ort in den Beratungsstellen ergänzt werden. Anlässlich dieser Prüfungen ist das BAMF berechtigt, in alle förderrechtlich relevanten Unterlagen Einsicht zu nehmen, wobei die Beratungsstellen den Datenschutz einhalten, indem z.B. personenbezogene Daten vorab unkenntlich gemacht werden.

### 8.3 Mitarbeiterqualifikationen

Alle Münchner Online-Berater verfügen über die folgenden Qualifikationen und Kompetenzen:

- Universitäts-/FH-Abschluss in Sozialer Arbeit, Pädagogik oder anderen geisteswissenschaftlichen Disziplinen (plus Beratungsweiterbildung)
- Mindestens ein Jahr Berufserfahrung in der Präsenzberatung
- Feldqualifikation in Bezug auf die Zielgruppen
- Fort- und Weiterbildung zu Situationsanalyse, Kompetenz- und Ressourcenanalyse, Case Management, Migrationsrecht
- Fort- bzw. Weiterbildung in virtueller Beratung (zu technischen Voraussetzungen, Lese- und Schreibkompetenzen im virtuellen Raum, *Blended Counseling*, Datensicherheit und weiteren rechtlichen Rahmenbedingungen von Onlineberatung)
- Bewusstsein für die Notwendigkeit eines Settingwechsels (Wechsel in die Präsenzberatung, wenn dies notwendig erscheint)
- Offenheit für die dynamische Entwicklung des Internets sowie der KI und damit der Onlineberatung
- Zeitmanagement und Zuverlässigkeit (schnelle Beantwortung von Anfragen, Bekanntgabe von Abweichungen des 48-h-Rahmens)
- Lösungsorientierte Beratungsweise und motivierender Schreibstil

### 8.4 Berufsethik

Grundsätzlich werden alle berufsethischen Prinzipien so beachtet, wie sie von der INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS (IFSW), der INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCHOOLS OF SOCIAL WORK (IASSW) bzw. in deutschen Adaptionen z.B. vom Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (DBSH), beschlossen wurden.

Speziell für im interkulturellen Feld tätige Beratungskräfte hat die AMERICAN ANTHROPOLOGICAL SOCIETY ethische Standards<sup>11</sup> vorgelegt, die wir hier an die MBE und speziell an die Online-Migrationsberatung angepasst wiedergeben:

---

<sup>11</sup> Vgl. <https://americananthro.org/about/policies/statement-on-ethics/>, letzter Zugriff am 16.11.2023

Ethische Handlungen sind nur jene, die den Betroffenen keinen Schaden zufügen. Interkulturelle Berater müssen die Rechte und das Wohlbefinden derjenigen, die durch ihre Tätigkeit betroffen sind, respektieren und schützen.

Für uns bedeutet dies im Einzelnen:

1. Der Schutz des Wohlbefindens gebietet, dass wir Daten schützen und dass die Beratung anonym erfolgen kann.
2. Wir legen die Ziele unserer Tätigkeit denjenigen, mit denen wir arbeiten, klar und deutlich offen.
3. Wir sind verantwortlich dafür, dass unseren Ratsuchenden keine negativen Folgen erwachsen und informieren uns deshalb über mögliche Folgen, indem wir z.B. unser Fachwissen stets auf dem neuesten Stand halten.
4. Wir müssen uns über unsere eigenen Normen- und Wertvorstellungen im Klaren sein, auch über den Grad, in dem diese die berufliche Tätigkeit beeinflussen. Wir thematisieren den kulturellen Hintergrund unserer Methoden- und Themenwahl.
5. Wir geben klare Auskunft über Qualifikationen, Ausbildung und Arbeitsmethoden.
6. Wir versprechen keine Leistungen oder akzeptieren Bedingungen, die unserer Berufsethik widersprechen.
7. Wir machen keine Kompromisse mit unserer Berufsethik als Berater und geben keine Informationen über unsere Ratsuchenden weiter, es sei denn, diese haben der Informationsweitergabe zugestimmt.

#### **9. Anhang: QR-Code für den Direktzugang zu den Onlineberatungsangeboten der Münchner MBE- und JMD-Träger**



QR-Code für die Website [www.migmuenchen.de](http://www.migmuenchen.de)

*München, 28.11.2023, UAG Digitalisierung, Sarah Fleischmann, Ilze Hundegger, Christine Müller*