

Orientierungshilfe zum Umgang mit der Schnittstelle zwischen Migrationsberatung und Allgemeiner Sozialberatung

Referat Soziale Lebenslagen und Solidarität
Referat Migration und Integration

Postfach 4 20, 79004 Freiburg
Karlstraße 40, 79104 Freiburg
Telefon-Zentrale 0761 200-0

Ihre Ansprechpartner:

Stefan Kunz
Referent Allgemeine Sozialberatung
Telefon-Durchwahl 0761 200-378

Stefan Peetz
Referent Migration und Integration
Telefon-Durchwahl 030 284447-52

www.caritas.de

Datum 01.03.2023

Ausgangslage und Rahmenbedingungen

Die Fachbereiche der Migrationsberatung (MB) und der Allgemeinen Sozialberatung (ASB) befinden sich in einem strukturellen Spannungsverhältnis:

Beide Arbeitsbereiche sind nicht regelgefördert: Klient_innen haben keinen Rechtsanspruch auf MB oder ASB. Auch deshalb leiden beide Arbeitsbereiche unter einer chronischen Mangelversorgung. Die Beratungslandschaft stellt sich dabei regional sehr heterogen dar. Im Bereich der MB existieren neben den bundesgeförderten Beratungsprogrammen – Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) und Jugendmigrationsdienst (JMD) – diverse landesfinanzierte (und darüber hinaus kommunal finanzierte) Angebote, die jedoch sehr unterschiedlich stark personell ausgestattet sind. Zielgruppen und Auftrag der Landesprogramme divergieren, sie ergänzen die Bundesprogramme teilweise, teilweise überlappen sie sie.

Die ASB ist der Grunddienst der Caritas. Er versteht sich als zentraler Dienst für Armutsfragen und als erste und wichtigste Anlaufstelle zur Unterstützung der Existenzsicherung. In der ASB der Caritas stellt sich die Anzahl der Beratungsstellen und die personelle Ausstattung regional sehr unterschiedlich dar. Das Angebot der ASB der Caritas wird dabei komplett aus Eigenmitteln der jeweiligen Träger finanziert. Obgleich beide Arbeitsbereiche strukturell unterversorgt sind, ist in den meisten (aber nicht in allen) Regionen mit Blick auf personelle Ressourcen ein Übergewicht zugunsten der MB zu verzeichnen.

Die beiden Arbeitsbereiche MB und ASB überschneiden sich teilweise im Hinblick auf ihre Zielgruppen und deren Anliegen und Problemlagen. Eine eindeutige Zuordnung, wann Ratsuchende sich an die MB oder aber an die ASB wenden sollten, ist daher schwierig und wurde bisher weder durch den Gesetzgeber noch durch die Leistungsträger vorgenommen.

In der täglichen Arbeit mit Migrant_innen gibt es häufig gute Kooperationen zwischen den Fachbereichen und zwischen Angeboten der Migrationsberatung und der Allgemeinen Sozialberatung. Angesichts der beschriebenen Konstellation überrascht es gleichwohl nicht, wenn Mitarbeitende in den Diensten und Einrichtungen der Caritas mit Blick auf die Verzahnung bzw. Abgrenzung der beiden Arbeitsfelder vor Herausforderungen stehen. Teilweise kommt es zu Spannungen und das Miteinander der beiden Arbeitsbereiche erfolgt nicht immer konfliktfrei. Notwendig ist daher auf der einen Seite mit politischer Lobbyarbeit auf allen föderalen Ebenen und innerhalb der Kirche für eine bedarfsgerechte personelle Ausstattung der Arbeitsbereiche hinzuwirken. Auf der anderen Seite gilt es die Kooperation der Arbeitsbereiche vor Ort so zu gestalten, dass MB

und ASB ihre Klient_innen gemeinsam möglichst wirkungsvoll unterstützen können. Hierzu soll die vorliegende Orientierungshilfe einen Beitrag leisten, die in einer fachbereichsübergreifenden Arbeitsgruppe, unter Beteiligung von Kolleg_innen von DCV, DiCV und OCV gemeinsam erarbeitet wurde.¹

Die Orientierungshilfe richtet sich an all diejenigen, die in der verbandlichen Caritas an der Schnittstelle von MB und ASB wirken bzw. diese managen oder fachlich begleiten: Mitarbeitende in den Fachbereichen genauso wie Entscheidungsträger_innen und LCV-/DiCV-Referent_innen. Sie soll herangezogen werden, um bestehende Kooperationen der beiden Fachbereiche zu evaluieren, weiterzuentwickeln oder neu aufzusetzen. Die Orientierungshilfe soll Hinweise geben, wie MB und ASB vor dem Hintergrund der skizzierten Ausgangslage in einer konkreten lokalen Situation verzahnt werden können. Angesichts der regionalen Heterogenität der jeweiligen Situation vor Ort kann sie jedoch nicht *die* überall passende Lösung bieten, sondern lediglich als Orientierungsrahmen dienen, der auf die jeweiligen lokalen Verhältnisse heruntergebrochen werden muss.

Im Folgenden finden Sie fachliche Überlegungen und konkrete Hinweise für den Umgang mit der Schnittstelle.

Mögliche Trennlinien Migrationsberatung – Allgemeine Sozialberatung

In der Beratungspraxis ist eine klare Abgrenzung zwischen den beiden Fachbereichen nicht immer möglich. Im besten Fall ergänzen sich Migrationsberatung und Allgemeine Sozialberatung mit ihren Stärken zum Wohle der Klient_innen. Absprachen vor Ort helfen, Klient_innen an die für sie am besten geeignete Fachberatung zu verweisen.

Die nachfolgend genannten Abgrenzungen erheben keinen Anspruch auf Allgemeingültigkeit, sondern sind jeweils anhand der regionalen Strukturen an die Bedingungen vor Ort anzupassen.

In den [Förderrichtlinien der bundesgeförderten Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer \(MBE\)](#) (aktuelle Fassung vom 27.10.2020) beispielsweise werden als prioritäre Zielgruppe Eingewanderte bis drei Jahre nach ihrer Einreise nach Deutschland genannt. Sie steht auch Klient_innen mit längerem Aufenthalt offen, sofern sie migrations- bzw. integrationsspezifische Fragestellungen/Bedarfe haben. Dazu gehören unter anderem: nicht ausreichende Deutschkenntnisse, aufenthaltsrechtliche Fragen, Fragen zur Familienzusammenführung oder Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen. Zudem sind in den meisten Bundesländern migrationspezifische Angebote vorhanden, die sich auch an Eingewanderte richten, die sich bereits seit längerem in Deutschland aufhalten.

Mit der Allgemeinen Sozialberatung bietet die Caritas Menschen in vielfältigen Problemlagen ein niedrigschwelliges Beratungs- und Unterstützungsangebot. Wie in den [Eckpunkten der ASB beschrieben](#) steht sie allen Menschen offen und ist offen für alle sozialen Probleme. Der Zugang zur ASB ist niedrigschwellig und einfach. Sie ist für Hilfesuchende grundsätzlich unentgeltlich und die Hilfen werden unmittelbar und unbürokratisch geleistet. Es werden alle unterstützt, die

¹ Mitglieder der Arbeitsgruppe: Holger Franz (Caritasverband für die Diözese Fulda e.V.), Bernhard Gruber (Caritasverband für die Diözese Eichstätt e.V., Caritas-Kreisstelle Ingolstadt), Gerrit Hermans (Caritasverband Geldern-Kevelaer e.V.), Stefan Kunz (Deutscher Caritasverband e.V.), Maike Krumm (Caritasverband für die Diözese Münster e.V.), Stefan Peetz (Deutscher Caritasverband e.V.), Norbert Waldhelm (Caritasverband für das Bistum Dresden-Meißen e.V.) und Marcus Zschornack (Caritasverband Leipzig e.V.).

anfragen, wobei diese Unterstützung auch eine qualifizierte Weitervermittlung an eine andere Fachstelle sein kann.

Für die Beratung zu migrationsspezifischen Themen wie etwa Fragen des Asylverfahrens, Erwerb oder Verlängerung eines Aufenthaltstitels oder Familiennachzug ist in der Regel die Migrationsberatung oder die Flüchtlingssozialberatung zuständig (siehe Tabelle unten). Bei Fragen zu sozialen Leistungen, Arbeitsplatz(suche) oder Wohnungssuche/-sicherung ist grundsätzlich die ASB zuständig. Ist dabei migrationsrechtliches Spezialwissen nötig, wie z.B. bei der Klärung des ausländerrechtlichen Status als Voraussetzung für Leistungsansprüche, kann die Migrationsberatung ihr Fachwissen beitragen. Analog trägt die ASB ihr Fachwissen bei, wenn z.B. im Rahmen einer Beratung im Migrationsdienst sozialrechtliche Fragestellungen mit zu bearbeiten sind.

Haben Klient_innen nach ca. drei Jahren Aufenthalt in Deutschland Fragestellungen, die nicht migrationsspezifisch sind, sollte in der Regel an die ASB bzw. andere Regeldienste weitergeleitet werden. Auch wenn es sich um die Klärung der sozialen und finanziellen Situation handelt, kann die ASB der erste Ansprechpartner sein.

Grauzonen zwischen Migrationsberatung und Allgemeiner Sozialberatung im Beratungsalltag und der Umgang damit

Im Beratungsalltag gibt es mitunter Situationen, die nicht eindeutig und/oder kurzfristig zuzuordnen sind, aber zur Unterstützung der Hilfesuchenden ohne Zeitverlust gut bearbeitet werden müssen.

Beispiele für solche Beratungskontexte können mit Blick auf die Anliegen von Ratsuchenden sein:

- Unterschiedliche formale Zuständigkeiten für unterschiedliche Probleme einer ratsuchenden Familie
- Akute materielle Notlagen, die sofortiges Handeln erfordern

Beispiele für strukturelle Rahmenbedingungen, die uneindeutige Situationen hervorbringen, können sein:

- Unerwartet starkes Klient_innenaufkommen bei einem der beiden Dienste im Rahmen offener Sprechstunden
- Unterschiedlich hohe Personalstellenanteile in den jeweiligen Fachdiensten

Diese nicht abschließenden Beispiele verdeutlichen, dass mitunter flexibles Handeln notwendig ist, um gerade bei akutem Beratungs- und Unterstützungsbedarf die notwendigen Hilfen anbieten zu können – sei es in der Allgemeinen Sozialberatung oder in der Migrationsberatung.

Diese fachdienstübergreifende Flexibilität kann insbesondere dann gelingen, wenn hierfür entsprechende Strukturen bzw. Kulturen in den Beratungsstellen vor Ort etabliert sind:

- Offenheit und Wertschätzung gegenüber dem jeweils anderen Fachdienst und dessen Beratenden als grundlegende Voraussetzung für dieses Gelingen, ohne dabei den ursprünglichen eigenen Auftrag aus den Augen zu verlieren.
- Regelmäßige Kommunikation untereinander, um Problemen in der Beratungsstruktur begegnen und sie auflösen zu können, z.B. gemeinsame Teamsitzungen oder Austauschtreffen.
- Fachliche Grundkenntnisse über Schwerpunkte des jeweils anderen Fachdienstes.

Hinweise zur Weiterentwicklung der Kooperation zwischen Allgemeiner Sozialberatung und Migrationsberatung

Nachfolgende Hinweise können dazu dienen, die Zusammenarbeit von Migrationsberatung und ASB, aber auch mit weiteren Fachbereichen zu evaluieren und weiterzuentwickeln.

Einstiegsmanagement

Eine erste Frage in der Weiterentwicklung der Schnittstelle von MB und ASB ist, in welcher Form Erstkontakte gestaltet werden: *Wie kommen Menschen bei uns an und wie werden sie aufgenommen und ggf. weitervermittelt?*

Ein Lösungsansatz kann eine fachdienstübergreifende Clearingstelle sein, die manche Unklarheit im Beratungsauftrag von vornherein beseitigt. Bestenfalls erhalten Ratsuchende schon beim Erstkontakt die gewünschten Informationen oder werden zielgerichtet weitervermittelt.

Dieses Einstiegsmanagement ist von zentraler Bedeutung für die Hilfesuchenden und für den weiteren Verlauf der Unterstützungsarbeit. Werden hier die Weichen schlecht oder falsch gestellt, kommt es in der weiteren Arbeit zwangsläufig zu Irritationen, wenn Ratsuchende bspw. wegen unklarer Absprachen und Zuständigkeiten von Stelle zu Stelle geschickt werden.

Sollte die Anfrage an der richtigen Stelle angekommen sein, sollte die Person/Anfrage im Sinne eines Case Managements von dieser Stelle federführend weiterbegleitet werden.

Beispielfragen²:

- Gibt es eine zentrale Anlaufstelle für die Kontaktaufnahme?
- Wie ist diese technisch ausgestattet? (z.B. das Sekretariat, das Postfach für Anfragen an bspw. info@caritas-hilft.de, Telefonzentrale, Social Media, etc.)
- Welche Kompetenzen braucht es an dieser Stelle?
- Sind diese Stellen über die Hilfsangebote des eigenen Trägers, anderer Stellen und deren thematische Zuständigkeiten informiert?
- Wie wird die notwendige Informations- und Wissensvermittlung an diese Stellen/Personen sichergestellt (z.B. Telefonzentralen, Sekretariate, etc.)
- Gibt es Listen, Adressverzeichnisse, Notfallnummern etc., die regelmäßig aktualisiert werden?
- Wie ist bei dezentraler Organisation die gegenseitige Information sichergestellt?
- Gibt es Deeskalations-Trainings auch für diese Stellen?
- Werden aufgenommene Informationen sachgerecht weitergegeben, damit sie nicht jeweils neu aufgenommen werden? (Datenschutz beachten)

Beispiele, mit denen Beratungsstellen bereits gute Erfahrungen gemacht haben:

- Mitarbeitende, die Erstanfragen entgegennehmen, werden geschult und es werden ihnen Adress- bzw. Themenverzeichnisse und Notfallnummern zur Verfügung gestellt.
- So können z.B. gemeinsame Fragen überlegt werden, die beim Erstkontakt schon abgefragt werden können, um den Unterstützungsbedarf der Ratsuchenden schon genauer zu kennen und an die entsprechende Beratungskraft weiterzuleiten oder gegebenenfalls mit dieser bereits einen Termin zu vereinbaren.
- Um zeitliche Ressourcen und Beratungskapazitäten zu sparen, können offene/terminierte Sprechstunden oder Gruppenangebote angeboten werden, bei denen einfache Anträge/Formulare (z.B. Befreiung von Rundfunkgebühren) ausgefüllt und erklärt werden.
- Hierbei können auch Ehrenamtliche/Freiwillige/Praktikant_innen eingebunden werden.

² Diese Aufzählung ist nicht abschließend. Sie dürfen gerne eigene Fragen entwickeln und stellen.

Schnittstellen weiterentwickeln, Irritationen verringern

Darüber hinaus gibt es Entwicklungsbereiche in den Absprachen und Abstimmungen zwischen den Fachbereichen.

Beispielfragen zur Klärung der Themen und Schnittstelle:

a) Vergewisserung: Um was oder wen geht es eigentlich?

- Eine eigene Vorstellung entwickeln, wie eine gute Kooperation aussehen sollte.
- Um wen geht es uns eigentlich?
- Für welche Themen sind wir als MB bzw. als ASB selbst zuständig?
- Welche Themen und Kooperationen laufen gut?
- Was sind die Trennlinien für uns? Welche Themen oder Zielgruppen können wir eindeutig benennen und uns oder anderen zuordnen?
- Bei welchen Themen gibt es immer wieder Unklarheiten? Können sie zusammengefasst und/oder mit einer Überschrift versehen werden?
- Was sind thematische und inhaltliche Grauzonen? Wo sind die Unklarheiten oder Überschneidungen? Können sie zusammengefasst und/oder mit einer Überschrift versehen werden?
- Gibt es personenbezogene Unklarheiten (bei bestimmten Klient_innen, Kolleg_innen, Mitarbeitenden anderer Fachbereiche oder Institutionen)?

b) Kooperationen intern und extern: Wer muss mit an den Tisch kommen und mit wem müssen wir kooperieren? (Institutionen/Personen)

- Wer ist im Bereich der sozialen Arbeit mit Eingewanderten und Menschen mit Migrationshintergrund in unserem Einzugsgebiet und Zuständigkeitsbereich tätig?
- Welche Beratenden sind vor Ort: intern und im Einzugsgebiet
- Haben wir regelmäßig einen inhaltlichen/strukturellen Austausch?
- Was sind meine/unsere Ressourcen?
- Was sind meine/unsere Kompetenzen?
- Gibt es Stärken bei einzelnen Bereichen und Mitarbeitenden?

c) In Aktion treten: Auf diejenigen zugehen, die mit an den Tisch sollen und wollen

- Identifizieren: Wer sind unsere Ansprechpartner_innen in den von uns erfassten Bereichen?
- Eigene Fragen, Anliegen, Themen und Probleme erfassen und eigene Vorschläge für eine Umsetzung erstellen.
- Mit denen anfangen, die mitmachen wollen: andere einladen und mit denen arbeiten, die kommen – es müssen nicht gleich alle mit dabei sein.

d) Umsetzung

- Themen und Strukturen festlegen
- Notfallnummern bei Kooperationspartnern festlegen
- Absprachen soweit möglich schriftlich festhalten
- Typische Konflikte und deren Lösungen besprechen
- Regelmäßigen Austausch festlegen, z.B. Fallbesprechungen, kollegiale Fallberatung, organisatorische Absprachen, Informationen weitergeben, gegenseitige Schulungen,

Diversitätskompetenz gehört schließlich zum Anforderungsprofil aller Fachbereiche der Sozialen Arbeit und ist auch beim Umgang mit der Schnittstelle zwischen Migrationsberatung und Allgemeiner Sozialberatung unabdingbar.

Thematische Zuständigkeiten von Migrationsberatung und Allgemeiner Sozialberatung

Was die Zuständigkeit für Themen betrifft, so kann diese Frage schließlich bei einigen Themen/Aufgaben in der Beratung (z.B. Verfahrensberatung) eindeutig beantwortet werden, bei anderen Themen (z.B. Fragen zu Bildung/Ausbildung) hingegen nicht:

Thema/Aufgabe	MB	ASB	Bemerkung
Verfahrensberatung	X		=> Asylverfahrensberatung
Psychosoziale Begleitung (niedrigschwellig)	X	X	
Fragen zu Asyl- und Aufenthaltsrecht	X		
Verbraucherfragen (Bank/Girokonto, Rundfunkgebühren etc.)	X	X	
Unterbringung von Geflüchteten	X		
Wohnen / Wohnungslose	X	X	=> Wohnungslosenhilfe
Fragen zum AsylbLG ³	X	(X)	
Sprache/Integrationskurse	X		
Bildung/Ausbildung	X	(X)	=> spezifische Angebote
Arbeitsmarktintegration	(X)	(X)	=> spezifische Angebote
Familienzusammenführung	X		
Fragen zu sozialen Leistungen SGB II, SGB XII, BAföG etc.	(X)	X	
Krankenkasse	(X)	X	
Kindergeld	(X)	X	
Einbürgerung	X		
...			

³ Das AsylbLG sichert parallel zum SGB II und SGB XII die Grundsicherung bei bestimmten Gruppen. Dabei kann es sich neben Asylbewerber_innen und Geduldeten auch um Personen handeln, die bereits über eine Aufenthaltserlaubnis verfügen.

Spezielle Fragen des AsylbLG wie etwa Anspruchseinschränkungen nach 1a AsylbLG sollten in der MB verortet werden. Allgemeine Fragen zum Leistungsumfang nach § 3 und 4 und § 6 AsylbLG sollten wie Fragen zu sozialen Leistungen im Allgemeinen behandelt werden und spätestens, wenn es um Analogleistungen gem. § 2 i.V.m. SGB IX oder XII geht, vorrangig in der ASB verortet werden.