

Jahresbericht 2020 der Zentralen Anlaufstelle Migration (ZAM)- Beratung

1. Rückblick

Am 1. Juli 2019 nahm die Zentrale Anlaufstelle Migration ZAM-Beratung am Standort Marienstraße 6 (Amt für Existenzsicherung und soziale Integration- Sozialamt) ihre Arbeit zur Unterstützung von Ratsuchenden im Kontext Zuwanderung, Migration und Integration auf. Die ZAM-Beratung ist eine Kooperation der Stadt Nürnberg mit den Trägern der freien Wohlfahrtspflege. Die Kooperationspartner sind: Arbeiterwohlfahrt, Kreisverband Nürnberg; Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband Nürnberg-Stadt; Caritasverband Nürnberg e.V.; Johanniter Unfallhilfe e.V. Regionalverband Nürnberg; Stadtmission Nürnberg e.V. Die ZAM-Beratung hat eine Lotsenfunktion und bietet eine Verweisberatung für Menschen mit Migrationsgeschichte. Dies bedeutet, dass bei Bedarf mit den Ratsuchenden zusammen bei den entsprechenden (Beratungs-)Stellen angerufen und eine Terminvereinbarung vorgenommen wird. Sie ist eine niedrigschwellige Anlaufstelle mit offener Sprechstunde. Die Ratsuchenden können die ZAM-Beratung montags, dienstags und donnerstags zwischen 8:30 und 15:30 Uhr sowie mittwochs und freitags zwischen 8:30 und 12:30 Uhr aufsuchen.

Der vorliegende Jahresbericht inklusive der Zahlen bezieht sich auf das komplette Kalenderjahr 2020.

2. Das Team der ZAM-Beratung

Das Beratungsteam besteht aus städtischen Mitarbeitenden (Referat für Jugend, Familie und Soziales/ Regiestelle für Flucht und Integration) und Mitarbeitenden von den fünf benannten Trägern der freien Wohlfahrtspflege,

Die Mitarbeitenden der ZAM-Beratung arbeiten nach einem festen Einsatzplan entsprechend der anteiligen Stundenverteilung. Die Mitarbeitenden der Träger der freien Wohlfahrtspflege sind mit 12 Stunden pro Woche eingesetzt, während die städtischen Mitarbeitenden mit jeweils 30 Stunden bzw. Vollzeit eingesetzt sind. Alle Mitarbeitenden der ZAM-Beratung nehmen an der wöchentlichen Teambesprechung teil.

Die Mitarbeitenden bedienen während ihres Einsatzes die telefonischen, schriftlichen und persönlichen Anfragen. Zudem verfügt die ZAM-Beratung über eine große Anzahl an Übersichten und Informationsmaterialien zu bestehenden Angeboten, Projekten und Dienst- und Beratungsstellen im Stadtgebiet. Diese Informationen müssen ständig überarbeitet und aktualisiert werden. Auch dies gehört zu den Tätigkeiten der Mitarbeitenden. Zudem werden Informationen zu den häufig auftretenden Anfragen der Ratsuchenden gesammelt, recherchiert und aufbereitet.

Alle Mitarbeitenden der ZAM-Beratung sind in der Migrationsberatung bzw. Flüchtlings- und Integrationsberatung tätig und entsprechend über das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration bzw. vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat gefördert.

3. Die Beratung

Die persönlichen Daten der Ratsuchenden werden ausschließlich anonymisiert erfasst und Angaben wie bspw. das Herkunftsland beruhen auf freiwilligen Angaben der Ratsuchenden. Es ist daher in den verschiedenen Kategorien immer auch ein prozentualer Anteil „unbekannt/keine Angabe“ zu finden. Es werden in der ZAM-Beratung grundsätzlich keine Akten geführt und die Beratung erfolgt in der Regel einmalig. Nur in Ausnahmefällen wird die ZAM-Beratung von ein und derselben Person mehrmals aufgesucht. Die ZAM-Beratung übernimmt keine Aufgaben, die eine längerfristige Begleitung der ratsuchenden Person erfordern, wie bspw. das Beantragen von sozialen Leistungen. Die ZAM-Beratung klärt vielmehr die Anfragen und verweist bei Bedarf an entsprechende Beratungsstellen, die eine langfristige Begleitung der Personen ermöglichen können (bspw. Migrationsberatungsstellen). Die ratsuchenden Personen werden hierbei über die verschiedenen Zuständigkeiten aufgeklärt und es folgt,

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



wenn von den Ratsuchenden gewünscht, eine direkte Kontaktaufnahme und mögliche Terminvereinbarung mit der zugewiesenen Stelle. Ziel der ZAM-Beratung ist es dafür zu sorgen, dass alle Ratsuchenden die notwendige Unterstützung und Information bekommen welche sie benötigen sowie alle Ratsuchenden im Bedarfsfall an die richtige Stelle zu verweisen und zu vermitteln.

4. Beratungen im Jahr 2020

Von Januar bis Dezember 2020 wurden insgesamt 1.560 Beratungskontakte erfasst. Mehr als die Hälfte der Kontaktaufnahmen (55 Prozent; in Zahlen 854) erfolgten telefonisch, 41 Prozent (641) fanden im persönlichen Kontakt statt und ein geringer Teil von 4 Prozent (65) wurde schriftlich (per E-Mail oder postalisch) beraten.

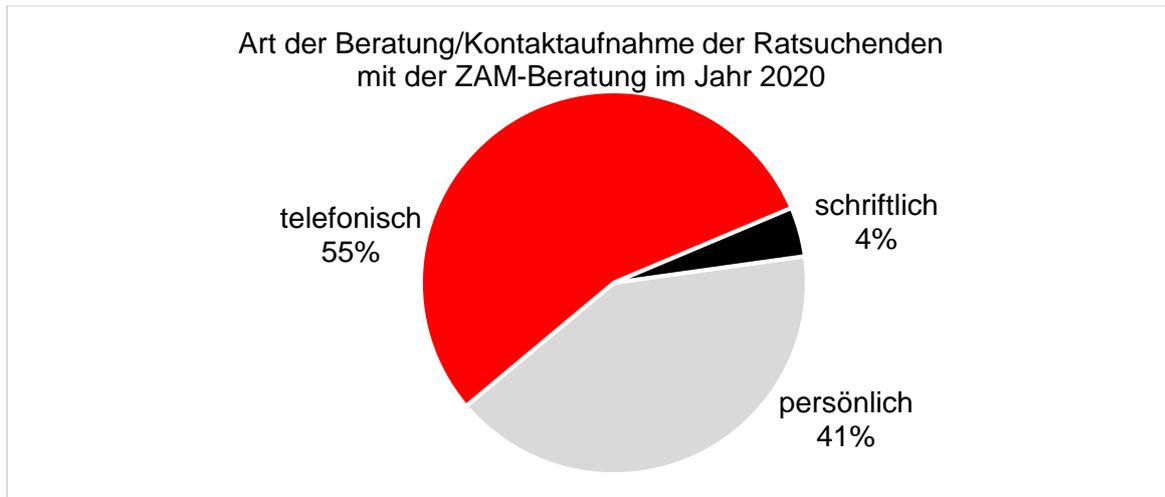


Abbildung 1: Art der Beratung/Kontaktaufnahme Januar – Dezember 2020; Regiestelle für Flucht und Integration; eigene Darstellung, Quelle: Jahresstatistik 2020 ZAMBe

Im Laufe des März 2020 mussten aufgrund des Infektionsschutzes die persönliche Beratung von März bis Mitte Mai komplett eingestellt werden. Seit Ende Mai konnten persönliche Gespräche unter Berücksichtigung des Hygienekonzeptes und bei Notwendigkeit wieder stattfinden. Für die persönliche Beratung und die Bürosituation bedeutet die Einhaltung des Hygienekonzeptes einen immensen Zeit- und Organisationsaufwand für alle Beteiligten. Beispielsweise müssen die Beratungszimmer nach jedem Besuch/jeder Nutzung vollständig desinfiziert und gelüftet werden. Beratungen wurden mit deutlichem zeitlichem Abstand vereinbart, um Kontakte zu vermeiden.

Viele Fragen konnten auch telefonisch besprochen werden. Die Möglichkeit der schriftlichen Kontaktaufnahme zur ZAM-Beratung wurde das ganze Jahr 2020 über nur wenig genutzt und hat sich auch aufgrund des Infektionsschutzes im Rahmen der Corona-Pandemie kaum verändert.

Zu Ende des Jahres 2020 sanken die Beratungskontakte erneut aufgrund der Kontaktbeschränkungen und die persönliche Beratung wurde ab Anfang Dezember erneut eingestellt. In Abbildung 2 ist erkennbar, wie vor allem die persönlichen Beratungen ab März stark sanken und erst im Mai langsam wieder anstiegen. Der Grund dafür sind die Einschränkungen in der persönlichen Beratung aufgrund des Infektionsschutzes im Rahmen der Corona-Pandemie.

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



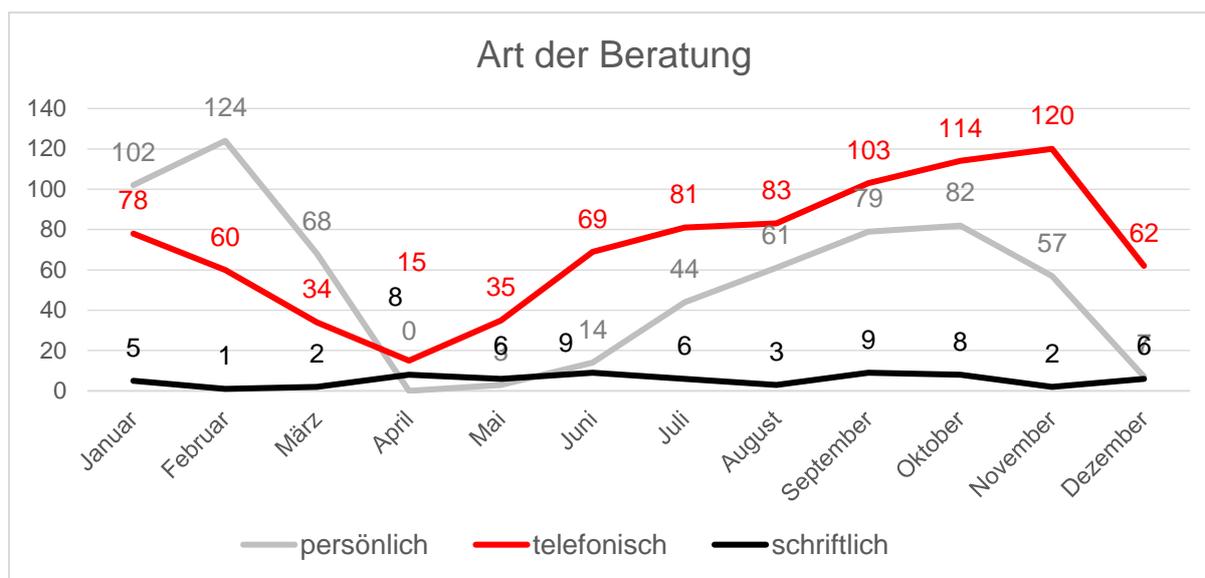


Abbildung 2: Anzahl und Art der Beratungen Januar - Dezember 2020; Regiestelle für Flucht und Integration, eigene Darstellung; Quelle: Jahresstatistik 2020 ZAMBe

5. Nutzungsweise der Öffnungszeiten

Um Entwicklungen und Bedarfe der Beratung, den Öffnungszeiten und dem Einsatzplan anpassen zu können, werden die Beratungen nach Wochentag und Uhrzeit dokumentiert.

Die meisten Ratsuchenden (72 Prozent) nahmen am Vormittag Kontakt auf und nur ein geringerer Teil (28 Prozent) am Nachmittag.¹ Das insgesamt 72 Prozent der Beratungskontakte am Vormittag stattfanden zeigt, dass die bestehenden Öffnungszeiten beibehalten werden sollen und zum Bedarf der Ratsuchenden passen.

Beratungen pro Wochentag		
Wochentag	Vormittag	Nachmittag
Montag	251	132
Dienstag	220	120
Mittwoch	185	28
Donnerstag	244	144
Freitag	221	15
GESAMT: n= 1.560	1.121	439
	72%	28%

Tabelle 1: Beratungen pro Wochentag im Januar - Dezember 2020; Regiestelle für Flucht und Integration, eigene Darstellung; Quelle: Jahresstatistik 2020 ZAMBe

6. Beratungsdauer

Die Ratsuchenden werden im Bedarfsfall zielgerichtet an eine Stelle weitergeleitet, in welcher sie nachhaltig und langfristig beraten werden können. Zunächst müssen hierfür aber bestimmte Informationen über die Situation des Ratsuchenden und den entsprechenden Sachverhalt besprochen werden. Deshalb dauerten fast die Hälfte der Beratungen zwischen 10 bis 30 Minuten. Bei 37 Prozent der Beratungen dauerte der Kontakt mit den Ratsuchenden sogar weniger als 10 Minuten. In der Regel sind

¹ Am Mittwoch- und Freitagnachmittag findet keine offene Sprechstunde statt, angepasst an die Öffnungszeiten des Amtes für Existenzsicherung und Soziale Integration- Sozialamt, in deren Räumlichkeiten sich die ZAMBe befindet.

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



dies Fälle, in welchen der Sachverhalt eindeutig ist und damit der Verweis an eine andere Stelle sofort erfolgen kann. 14 Prozent der Beratungen dauerten über 30 Minuten. Dies sind oft Fälle, in denen es um komplizierte Sachverhalte geht oder um mehrere Beratungsinhalte gleichzeitig. Hierzu zwei Beispiele:

1. Eine Frau ist mit Arbeitsvisum nach Deutschland eingereist, hat dann aber den Arbeitsplatz verloren, ist schwanger geworden und fragt nach Möglichkeiten des dauerhaften Aufenthaltes in Deutschland und nach Unterstützung in der Schwangerschaft und nach Geburt des Kindes.
2. Ein Mann fragt nach einem Deutschkurs, im Gespräch stellen sich zusätzlich Fragen nach dem Familiennachzug seiner Ehefrau und Kindern, der Anerkennung seines Berufes hier in Deutschland und der Frage nach einer größeren Wohnung.

Beratungsdauer pro Kontakt im Jahr 2020			
	Unter 10 Min.	10 bis 30 Min.	Über 30 Min.
Gesamt	578	761	221
	37%	49%	14%

Tabelle 2: Beratungsdauer pro Kontakt Januar – Dezember 2020; Regiestelle für Flucht und Integration; eigene Darstellung; Quelle: Jahresstatistik 2020 ZAMBe

7. Zielgruppe/Ratsuchende

Es wurden in der ZAM-Beratung sowohl Männer (49 Prozent) als auch Frauen (51 Prozent) gleichermaßen erreicht, weniger als 1 Prozent waren ohne Angabe.

	Männlich	Weiblich	Divers	ohne Angaben
Gesamt: n=1.560	764	795	0	1
Prozent	49	51	0	0

Tabelle 3: Geschlechterverteilung Januar - Dezember 2020; Regiestelle für Flucht und Integration; eigene Darstellung; Quelle: Jahresstatistik 2020 ZAMBe

73 Prozent (in Zahlen: 1.143) der Anfragen wurden direkt von den Ratsuchenden gestellt. Bei 17 Prozent (270) waren es Anfragen von Hauptamtlichen, bei 7 Prozent (112) Anfragen von Ehrenamtlichen und bei 2 Prozent (35) waren es Anfragen von neuzugewanderte Personen². Die Gruppe der neuzugewanderten Personen wurde als eigene Gruppe erfasst um herauszufinden, inwieweit die Zentrale Anlaufstelle Migration (ZAM)-Beratung bei Menschen mit Migrationsgeschichte bekannt ist, die neu nach Nürnberg gezogen sind oder planen nach Nürnberg ziehen und entsprechend einen erhöhten Bedarf an einer Lotsenfunktion haben um sich in Nürnberg zurecht zu finden.

² Dies bezeichnet Personen, die entweder erst vor kurzem nach Nürnberg gezogen sind oder in Kürze planen, nach Nürnberg zu ziehen und diesbezüglich Fragen zum Umzug, zur Neu- bzw. Erstorientierung in Nürnberg haben.

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



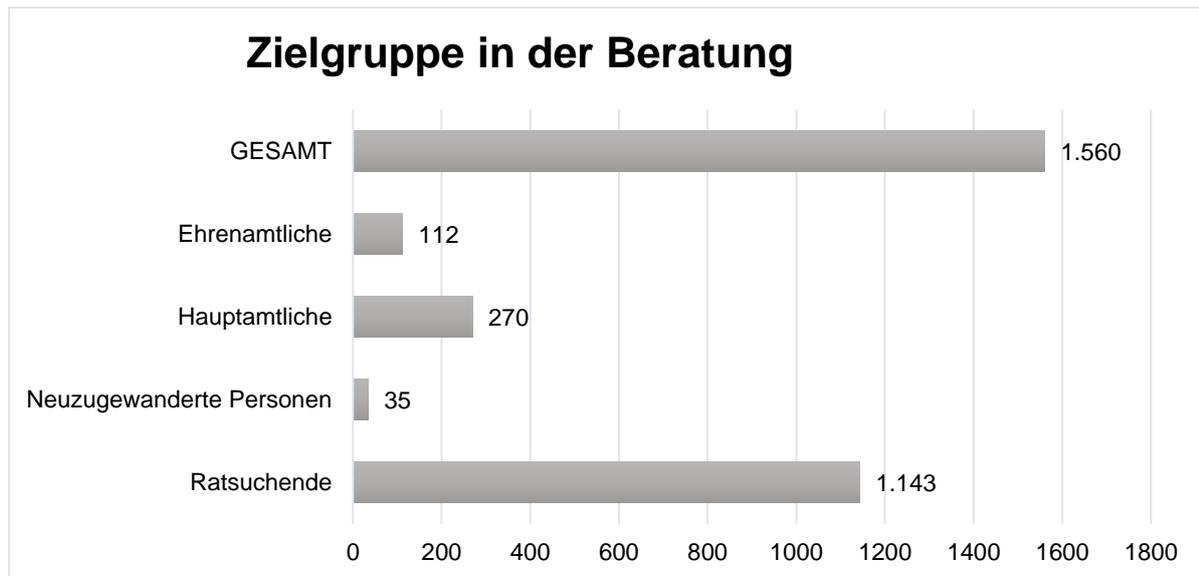


Abbildung 3: Anzahl und Art der Bezugsperson Januar – Dezember 2020; Regiestelle für Flucht und Integration; eigene Darstellung, Quelle: Jahresstatistik 2020 ZAMBe

Die Beratungsinhalte bezogen sich in 938 Fällen auf die eigene Person, in 198 Fällen auf Angehörige und in 424 Fällen auf sogenannte Dritte.

Angaben zu den Herkunftsländern

Als Herkunftsland nannten 10 Prozent der Ratsuchenden (in Zahlen: 153) den Irak, 8 Prozent (118) den Iran, 7 Prozent (113) Syrien, 6 Prozent (97) Äthiopien. Danach folgen mit jeweils 4 Prozent die Türkei, Rumänien und Aserbaidschan.

Die meisten Herkunftsländer der Ratsuchenden der ZAM-Beratung im Jahr 2020		
Herkunftsland	Anzahl	Prozent
Nicht bekannt/relevant/gefragt ³	223	14%
Irak	153	10%
Iran	118	8%
Syrien	113	7%
Äthiopien	97	6%
Türkei	70	4%
Rumänien	68	4%
Aserbaidschan	57	4%
Nigeria	45	3%
Russland	36	2%

Tabelle 4: Anzahl und Art der Bezugsperson Januar – Dezember 2020; Regiestelle für Flucht und Integration; eigene Darstellung, Quelle: Jahresstatistik 2020 ZAMBe

Insgesamt wurde die ZAM-Beratung von Menschen aus insgesamt 97 verschiedenen Herkunftsländern aufgesucht. Nicht in jedem Beratungskontext spielt das Herkunftsland eine Rolle und wird entsprechend auch nicht in jeder Beratungssituation explizit abgefragt.

³ Bei 14 Prozent der Fälle (223) ist das Herkunftsland nicht bekannt, was mit der anonymen Beratung der ZAM-Beratung zusammenhängt.

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



In den Räumen der ZAM-Beratung wurden seit dem Start im Jahr 2019 die verschiedenen Herkunftsländer der Menschen, die die ZAM-Beratung aufsuchten, in Form einer Weltkarte an der Wand visualisiert. Dies zeigt einmal mehr die Vielfalt der Menschen, die die ZAM-Beratung aufsuchen sowie die Vielfalt der Nürnberger Stadtgesellschaft.



Abbildung 4: Herkunftsländer der Ratsuchenden in der ZAM-Beratung; Stand März 2021; Foto: Regiestelle für Flucht und Integration; 08.03.2021

8. Beratungsinhalte

So vielfältig die Herkunftsländer sind, aus denen Menschen kommen welche die ZAM-Beratung aufsuchen, so unterschiedlich sind auch die Beratungsanfragen. Diese reichen von Fragen zur Familie und Erziehung (bspw. Suche nach einem Kitaplatz, häusliche Gewalt), über Fragen zur Bildung (bspw. Anerkennung ausländischer Qualifikationen, Bewerbung schreiben) bis hin zu Fragen des Ausländerrechts (bspw. Familiennachzug, Ehegattennachzug, Verlängerung/Änderung des Aufenthaltstitels).

Bei vielen Ratsuchenden ist es so, dass die ZAM-Beratung aus einem bestimmten Anliegen heraus aufgesucht wird, sich aber während der Beratung noch weitere Fragestellungen ergeben, so dass es häufig passiert, dass in einer Beratung mehrere Beratungsinhalte gleichzeitig behandelt werden. Dies ist unter anderem auch auf das Konzept und die Ausrichtung der ZAM-Beratung zurück zu führen. Die Mitarbeitenden der ZAM-Beratung haben in jeder Beratungssituation das Anliegen, die Fragestellung umfassend, nachhaltig und abschließend zu behandeln und der anfragenden Person möglichst viele Verweismöglichkeiten und Lösungsansätze auf einmal anzubieten.

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



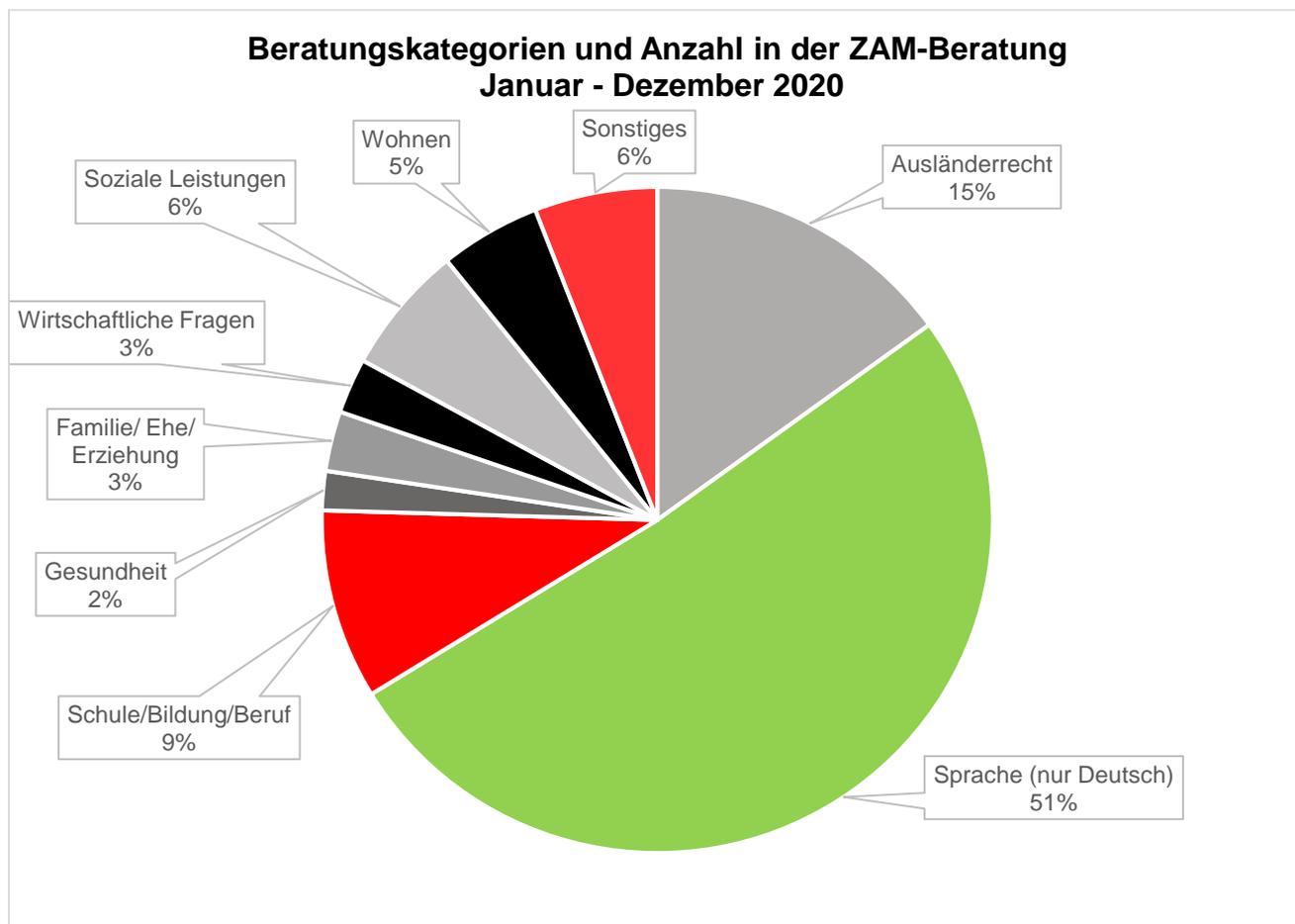


Abbildung 5: Beratungskategorien Januar - Dezember 2020; Regiestelle für Flucht und Integration; eigene Darstellung; Quelle: Jahresstatistik 2020 ZAMBe

9. Fokus: Deutschspracherwerb

Damit sich Zugewanderte Personen in Nürnberg langfristig auch ohne Hilfe zurechtfinden zu können, ist der Erwerb von Deutschkenntnissen eine wichtige Voraussetzung. Es ist deshalb ein Anliegen der ZAM-Beratung, dass Menschen mit Migrationsgeschichte in Nürnberg die Möglichkeit gegeben wird die deutsche Sprache zu lernen um langfristig ihre Angelegenheiten selbst zu regeln, aber auch um die gesellschaftliche Teilhabe zu fördern.

Um allen Nürnberger Bürgerinnen und Bürgern mit Migrationsgeschichte einen Zugang zu Deutschkursen zu ermöglichen, hat der Stadtrat Nürnberg auf Empfehlung der Kommission für Integration im Jahr 2019 das Pilotprojekt zum Kommunalen Deutschspracherwerb der Stadt Nürnberg⁴ beschlossen. Im Rahmen dieses Projektes arbeitet die ZAM-Beratung eng mit dem Bildungsbüro der Stadt Nürnberg zusammen. Das Bildungsbüro der Stadt Nürnberg übernimmt die Koordination und Weiterentwicklung, die ZAM-Beratung ist für die praktische Umsetzung zuständig. Die Mitarbeitenden der ZAM-Beratung unterstützen und beraten Ratsuchende bei der Kurssuche und den Finanzierungsmöglichkeiten. Dabei werden die Ratsuchenden vorrangig über die bestehenden Kursangebote (bspw. Integ-

⁴vgl. Vorstellung des Pilotprojektes in der Kommission für Integration am 10.10.2019:

https://online-service2.nuernberg.de/buergerinfo/si0056.asp?_ksnr=15031;

vgl. Darstellung des Sachstandes des Pilotprojektes in der Kommission für Integration am 15.10.2020:

https://online-service2.nuernberg.de/buergerinfo/si0056.asp?_ksnr=15182

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



rationskurse, Berufssprachkurse, Erstorientierungskurse, ehrenamtliche niedrigschwellige Sprachkurse etc.) informiert und beim Zugang unterstützt. Wenn aufgrund rechtlicher oder sozialer Hindernisse und bei fehlenden finanziellen Möglichkeiten kein bestehender Kurs in Frage kommt, können die Beratungsfachkräfte der ZAM-Beratung den Personen den Zugang zur Sprachtestung und ggfs. zu einem städtisch finanzierten Kurs bzw. Kursplatz ermöglichen. Durch das Pilotprojekt stiegen auch die Beratungen zum Thema Sprache im Jahr 2020 stark an. Über die Hälfte der Beratungsanfragen im Jahr 2020 bezogen sich auf das Thema Deutschspracherwerb.

Bei der Beratung bzgl. des Deutschspracherwerbs arbeitet die ZAM-Beratung eng mit allen beteiligten Stellen zusammen wie bspw. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF), Agentur für Arbeit, Amt für Existenzsicherung und soziale Integration- Sozialamt, Sprachkursträger und Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände.

10. Schlussfolgerungen und Ausblick

Die Beratungskontakte sind seit Beginn der ZAM-Beratung im Juli 2019 stetig gestiegen. Ohne die Einschränkungen aufgrund des Infektionsschutzes (insbesondere bei den persönlichen Beratungen), wären diese sicherlich noch weiter gestiegen. Gleichzeitig gibt die Vielfalt der Beratungsthemen einen Hinweis auf die Vielschichtigkeit der Beratungsanfragen der Ratsuchenden und verdeutlicht den Bedarf einer Lotsenfunktion.

Die vorliegenden Zahlen zeigen, dass die ZAM-Beratung mittlerweile eine etablierte Beratungsstelle in der Stadt Nürnberg ist. Das Konzept der Niedrigschwelligkeit mit offenen Sprechstunden ohne Anmeldung wurde gut angenommen und zeigt somit, dass die ZAM-Beratung eine Einrichtung mit sehr leichtem Zugang für eine sehr breit gefächerte Zielgruppe darstellt.

Die Möglichkeit alle Fragen stellen zu können mit anschließender Verweisberatung bewährt sich und hilft, den ratsuchenden Personen Orientierung zu geben und zielgerichtete Unterstützung für die Anliegen und Fragen zu finden. Gleichzeitig hilft die ZAM-Beratung dabei, das sogenannte „Beratungsstellen-Hopping“, also das Aufsuchen von mehreren Beratungsstellen mit dem gleichen Anliegen, zu vermeiden.

Da fünf verschiedene Wohlfahrtsverbände, die sich in der Migrations-, Flüchtlings- und Integrationsberatung im Stadtgebiet Nürnberg engagieren, selbst in der ZAM-Beratung mitwirken, ist das Beratungsteam durch Wissens- und Erfahrungsaustausch innerhalb des Teams umfassend informiert und qualifiziert. Ratsuchende können somit zielgerichtet in alle vorhandenen Angebote vermittelt werden und Ressourcen hervorragend genutzt werden.

Ergänzt wird dies durch die Anbindung der ZAM-Beratung an die Regiestelle für Flucht und Integration des Referats für Jugend, Familie und Soziales der Stadt Nürnberg, so dass viele Synergien entstehen und eine gesamtstädtische Zusammenarbeit vereinfacht wird. In der Regiestelle findet sich u.a. die hauptamtliche Ehrenamtskoordination im Kontext Flucht und auch die Zuständigkeit für die App Integreat.

Dass sich über die Hälfte der Beratungsanfragen auf das Thema Deutschspracherwerb beziehen, zeigt nicht nur den immensen Bedarf an Beratung zum Thema Spracherwerb und Sprachförderung für Menschen mit Migrationsgeschichte, sondern auch, dass die ZAM-Beratung hier eine bestehende Lücke in der Beratungslandschaft der Stadt Nürnberg füllt. Das Thema Zugang zur Sprachförderung ist komplex und stetigem Wandel unterworfen, die ZAM-Beratung als zentrale Stelle kann hier helfen, Informationen zu bündeln und Zugänge zu Deutschlernangeboten für alle Bürgerinnen und Bürger Nürnbergs zu schaffen.

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



Zukünftig sollen die Kooperationen und der Bekanntheitsgrad der ZAM-Beratung weiter steigen. Außerdem wird über mobile Sprechstunden nachgedacht. Ziel ist es Menschen mit Migrationsgeschichte zu erreichen und dort „abzuholen“ wo sie sind.

Aufgrund der Einschränkungen bei der Durchführung von persönlichen Beratungen aufgrund des Infektionsschutzes soll den Ratsuchenden in Zukunft auch die Möglichkeit der Onlineberatung gegeben werden. Für Ratsuchende, die über die technischen Voraussetzungen verfügen, kann dadurch auch über die Pandemie hinaus eine einfache aber effektive Alternative zur telefonischen und schriftlichen Beratung angeboten werden.

Mittel- und Langfristig gilt es insbesondere die personellen Ressourcen der ZAM-Beratung zu sichern. Im Moment sind die Personalstellen i.d.R. durch das Bayerische Staatsministeriums des Inneren, für Sport und Integration sowie das Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat gefördert. Dies hat befristete Arbeitsverträge zur Folge, was eine große Planungsunsicherheit, einen ständigen Mitarbeiterwechsel und eine große Belastung für das Team und jeden Mitarbeitenden bedeutet.

Der Jahresbericht wurde am 21.04.2021 erstellt durch die Zentrale Anlaufstelle Migration (ZAM) – Beratung. Rückfragen bitte an:

Zentrale Anlaufstelle Migration (ZAM) – Beratung

Marienstr. 6, 1. Stock; 90402 Nürnberg

Telefon: 0911/231 39 215

E-Mail: zam-beratung@stadt.nuernberg.de

Internet: <https://www.nuernberg.de/internet/integration/zambe.html>

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:

