



projektkontor  
für bildung und forschung

Senatsverwaltung  
für Integration, Arbeit  
und Soziales



---

# Forschungsworkshop

## Zugang von EU-Zugewanderten in Berlin zu Angeboten der Jobcenter und Arbeitsagenturen

---

Berlin

23.09.2019

## **I. Kontext**

### **II. Forschungsvorhaben**

**„Zugang zu Angeboten des Regelsystems“**

### **III. Ergebnisse (Teil 1):**

**Die Zielgruppe der EU-Zugewanderten in Berlin**

### **IV. Ergebnisse (Teil 2):**

**Erfahrungen mit dem Zugang zum Regelsystem**

- Initiierung und Durchführung von Bildungs- und Forschungsprojekten
  - Zielsetzung: Verbesserung der Situation von diskriminierten oder benachteiligten Gruppen
  - Schwerpunkt Migration: Neueinwanderung nach Deutschland (neue Arbeitsmigration, Integration von Geflüchteten)
  - Schwerpunkt politische Bildung: Pädagogische Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen, politische und interkulturelle Bildung, Netzwerkarbeit
  - Weitere Schwerpunkte: Inklusion, Berufsbildung, Digitale Medien, Medienkompetenz, Klimaschutz
  - Büros in Berlin (Moabit) und in Cottbus, ca. 50 Mitarbeitende
-

- Gefördert von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales
  - Dauer: Januar 2017 - Dezember 2019
  - Schwerpunkte:
    - Analysen zur Entwicklung der Zielgruppe (insb. auf dem Arbeitsmarkt)
    - Wohnungsnotfälle (und Zusammenhang mit Arbeitsbedingungen)
    - Informations- und Matchingworkshops
    - Veranstaltungsreihe „Offenes Berlin“
    - Kooperative Entwicklung von Zukunftsstrategien
  - Vorgängerprojekt (2014 - 2016): „Fachkräftesicherung durch Integration zuwandernder Fachkräfte aus dem EU-Binnenmarkt“
-

- Laufzeit: 07.05. – 14.07.2019
- Befragungssprachen Deutsch, Englisch, Bulgarisch, Französisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch, Spanisch
- Ansprache: Facebook (Beiträge in Gruppen, Werbung), Flyer, Plakat, Artikel in den Onlinemedien der Communities, Verbreitung über Multiplikator\*innen

Sondaggio online

**Ti sei trasferito a Berlino?**

**Raccontaci  
la tua  
esperienza!**



Berlino è diventata un polo di attrazione per sempre più persone provenienti da tutta Europa. Il Senato di Berlino è interessato a conoscerle più da vicino.

*Perché sei venuta/o a Berlino?*

*Cosa stai facendo qui?*

*Qual è il tuo rapporto con il mercato del lavoro di Berlino?*

*Quali esperienze hai avuto con le autorità tedesche?*

Condividi la tua esperienza con noi, in modo che il Senato possa migliorare la tua vita di tutti i giorni! Il sondaggio è anonimo e richiede circa 10 minuti.

[www.minor-kontor.de/2019](http://www.minor-kontor.de/2019)



- Zielgruppe: EU-Neuzugewanderte (Ankunft ab 2008) in Berlin

Staatsangehörigkeit	Teilnehmende	Wohnort Berlin	Ankunft ab 2008
Bulgarisch	1.379	341	296
Französisch	1.209	644	565
Italienisch	1.206	762	686
Polnisch	2.037	900	678
Rumänisch	1.800	168	166
Spanisch	890	346	311
Gesamt	8.521	3.161	2.702

Alle Abbildungen in der Präsentation nach eigenen Daten und Berechnungen, Gewichtung nach Geschlecht.

## **I. Kontext**

## **II. Forschungsvorhaben**

**„Zugang zu Angeboten des Regelsystems“**

## **III. Ergebnisse (Teil 1):**

**Die Zielgruppe der EU-Zugewanderte in Berlin**

## **IV. Ergebnisse (Teil 2):**

**Erfahrungen mit dem Zugang zum  
Regelsystem**

---

- Welche Erfahrungen sammeln EU-Zugewanderte mit Arbeitsagenturen und Jobcentern in Berlin?
- Welche Zugangsbarrieren bestehen in Bezug auf Leistungen der Jobcenter und Arbeitsagenturen jenseits von rechtlichen Beschränkungen für EU-Zugewanderte?
- Welche Unterstützungsangebote erweisen sich als entscheidend für die Erleichterung des Zugangs von EU-Zugewanderten zu Regelsystemen?
- Wie könnte der Zugang von EU-Zugewanderten zum Regelsystem weiter erleichtert werden?



- 13 Interviews mit Expert\*innen aus der Beratung, die in regem Austausch mit EU-Zugewanderten stehen
- 1 Interview mit einer Chancengleichheitsbeauftragten eines Jobcenters
- Offene Fragen in der Befragung der Neuzugewanderten
  - Inhaltsanalytische Auswertung; Zählung
- Geschlossene, quantitativ ausgerichtete Fragen in der Befragung der Neuzugewanderten
  - Statistische Auswertung (Häufigkeiten, Kreuzung mit einigen, grundlegenden soziodemografischen Variablen)

- Erfassung der Perspektive der Neuzugewanderten und der Berater\*innen
- **Abgleich der Ergebnisse mit der Perspektive der Mitarbeitenden aus Jobcentern und Arbeitsagenturen**
- Aufstellen von Handlungsempfehlungen auf der Basis der gewonnenen Erkenntnisse
- Veröffentlichung einer Publikation mit Erkenntnissen und Handlungsempfehlungen

## **I. Kontext**

### **II. Forschungsvorhaben**

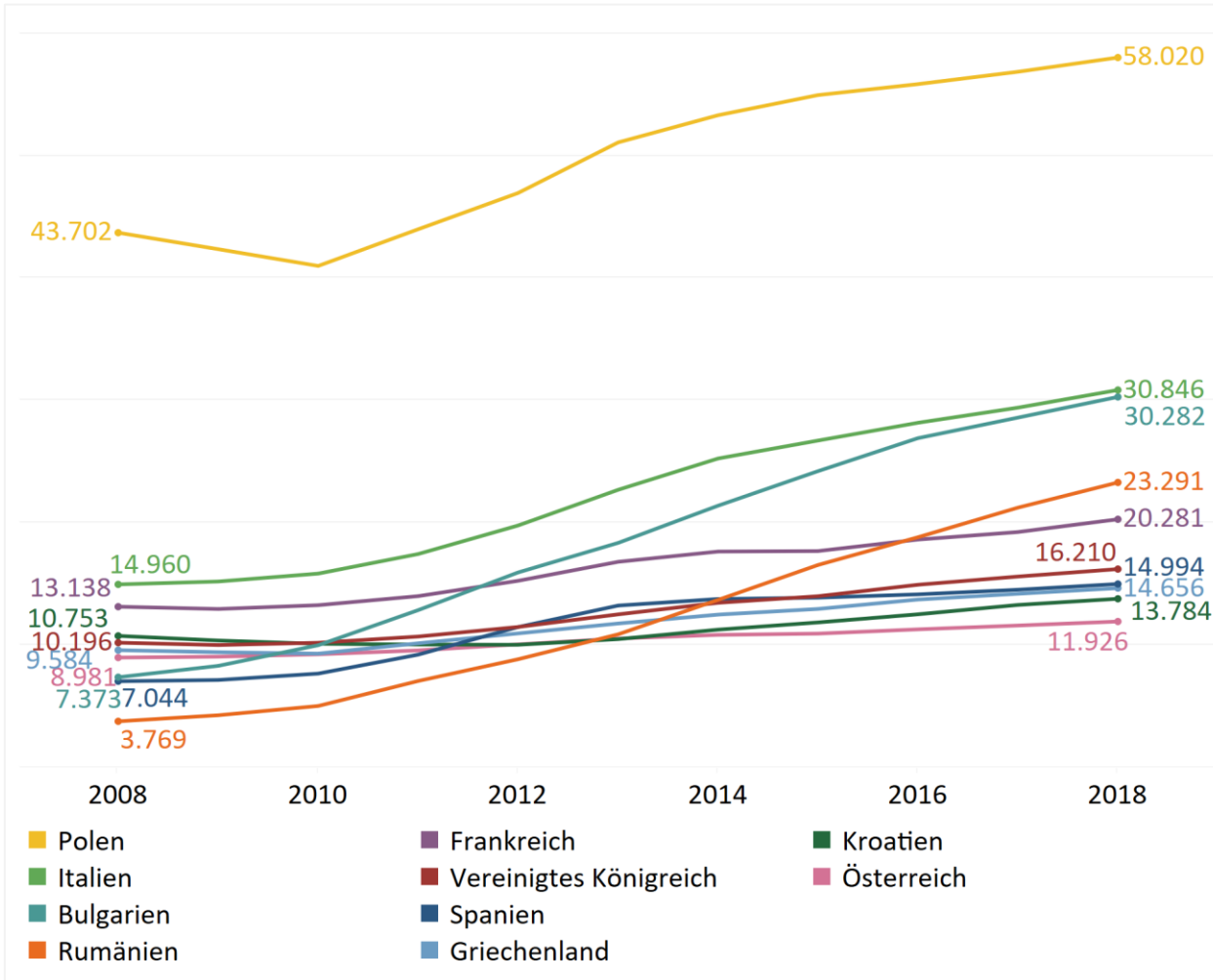
**„Zugang zu Angeboten des Regelsystems“**

### **III. Ergebnisse (Teil 1):**

**Die Zielgruppe der EU-Zugewanderten in Berlin**

### **IV. Ergebnisse (Teil 2):**

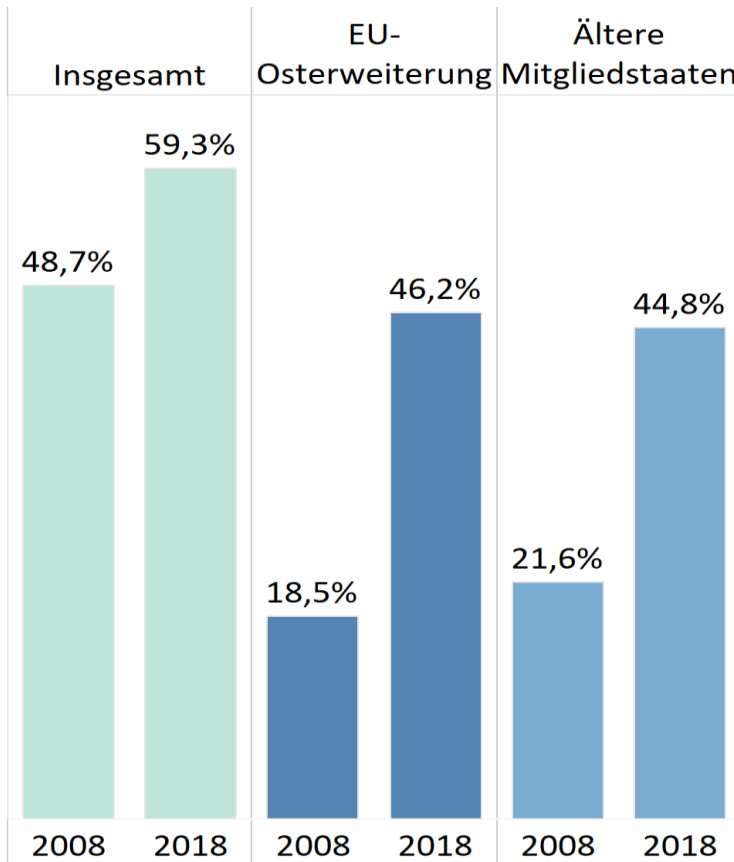
**Erfahrungen mit dem Zugang zum Regelsystem**



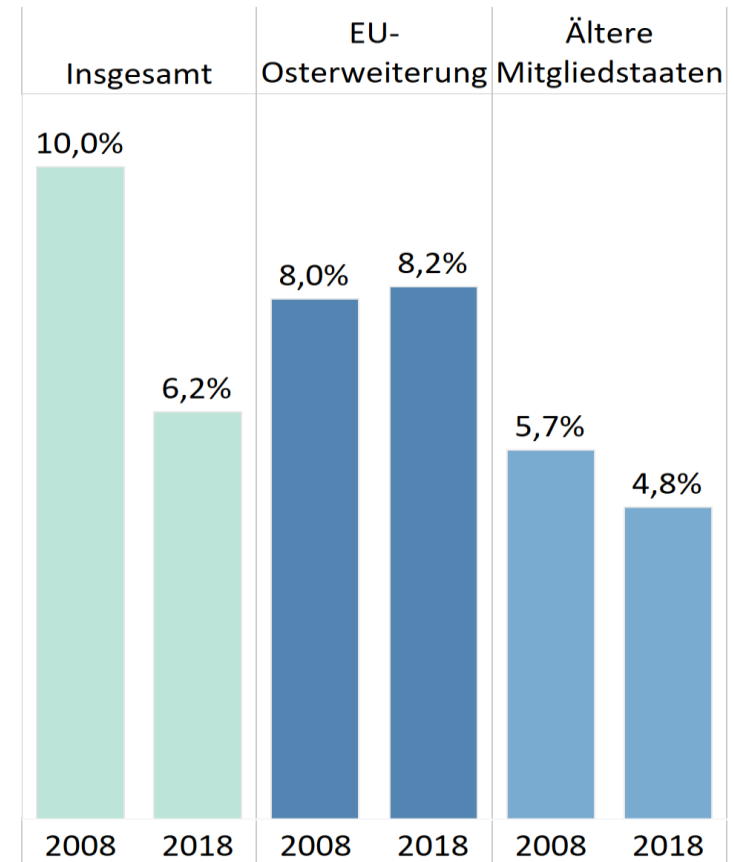
## Seit 2008:

- Berliner Bevölkerung: **+ 11,5 %**
- Personen ohne deutsche Staatsangehörigkeit: **+ 59,2 %**
- EU-Bürgerinnen und EU-Bürger: **+ 82,6 %**

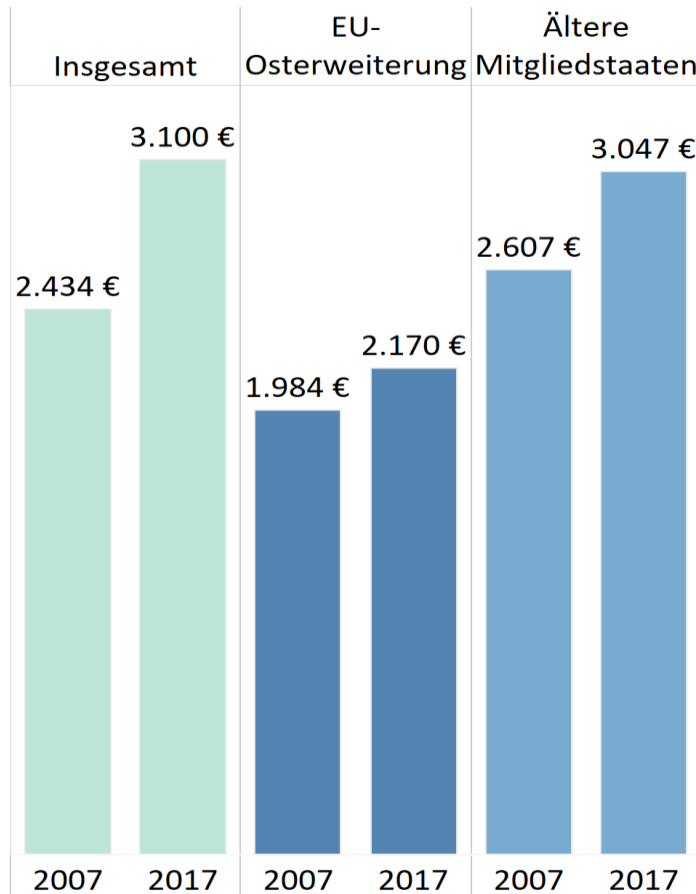
Beschäftigungsquote



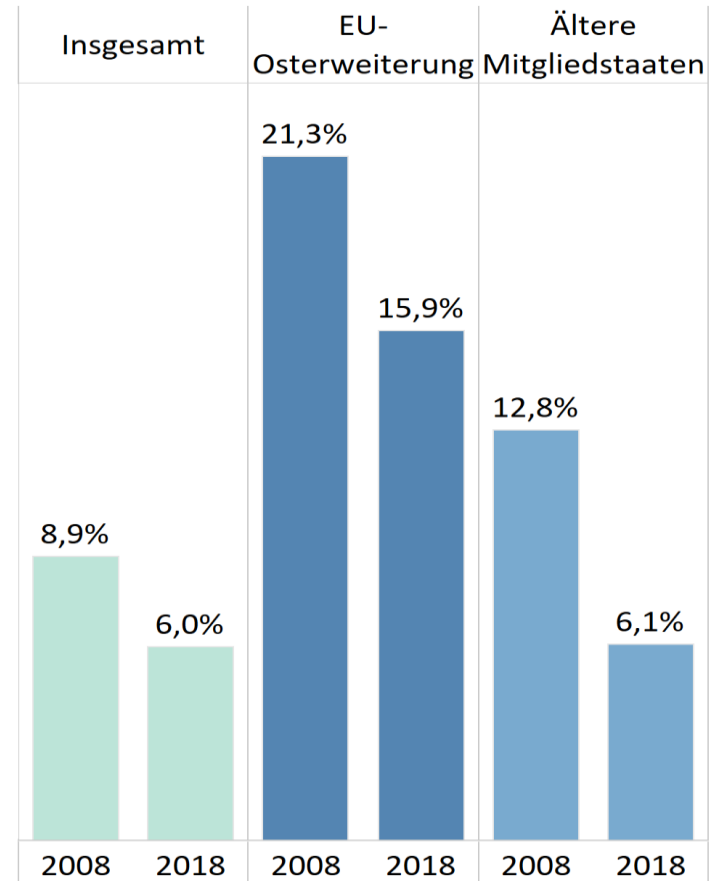
Arbeitslosenquote



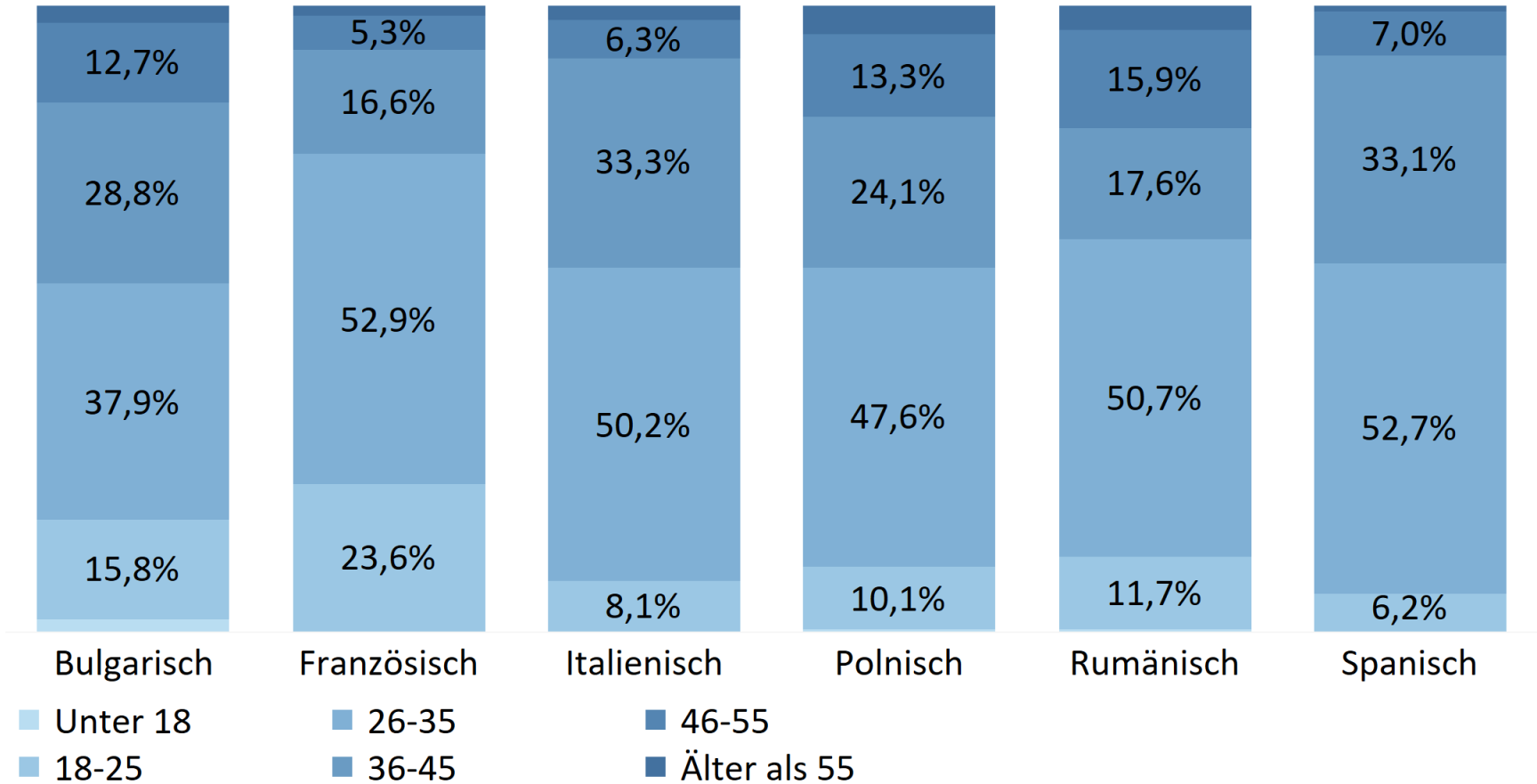
Durchschnittslohn (Vollzeitbeschäftigte)



Ergänzende Sozialleistungen nach SGB II

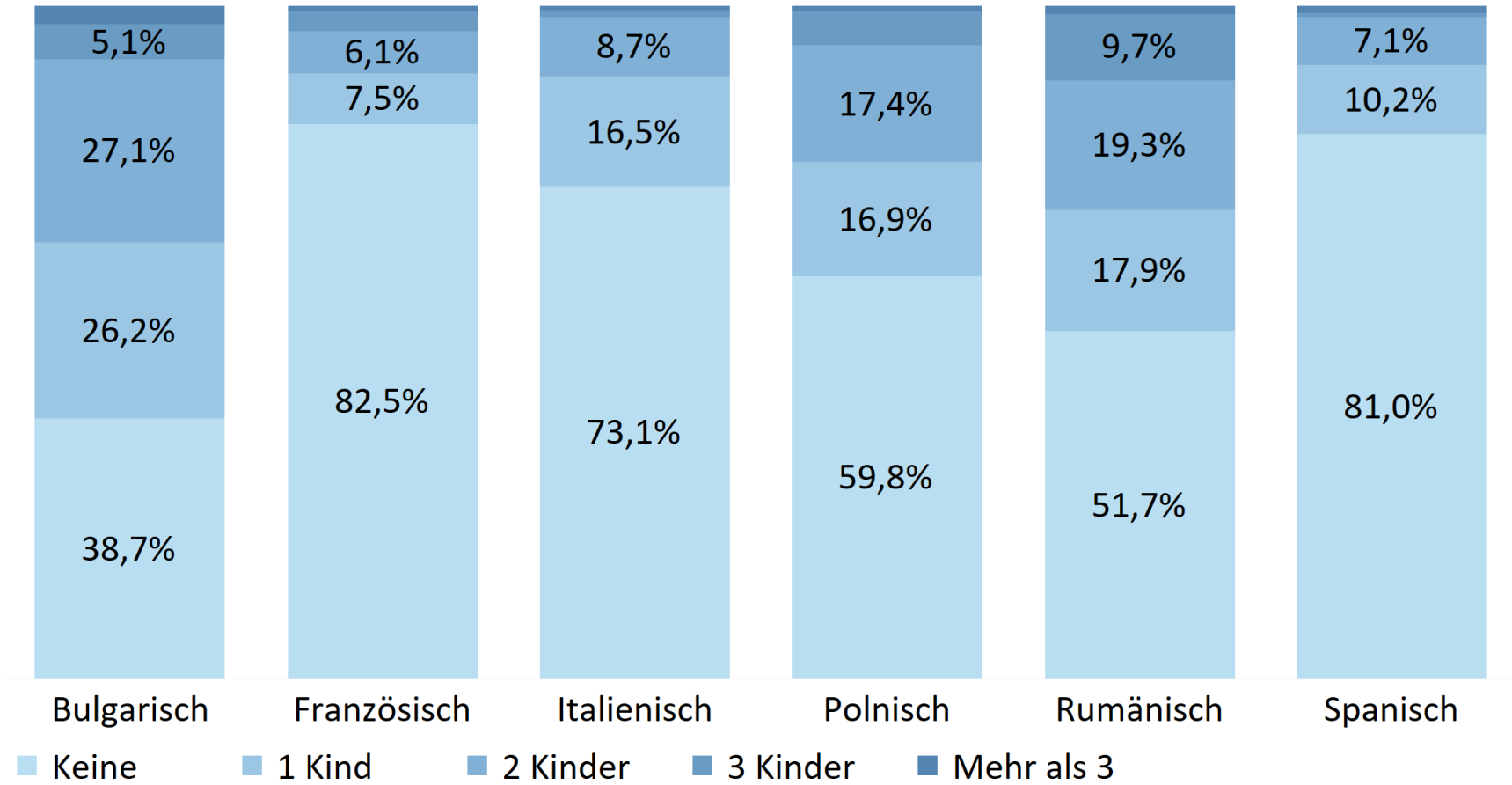


# Befragung: Alter der Teilnehmenden



n = 296/564/686/676/164/311

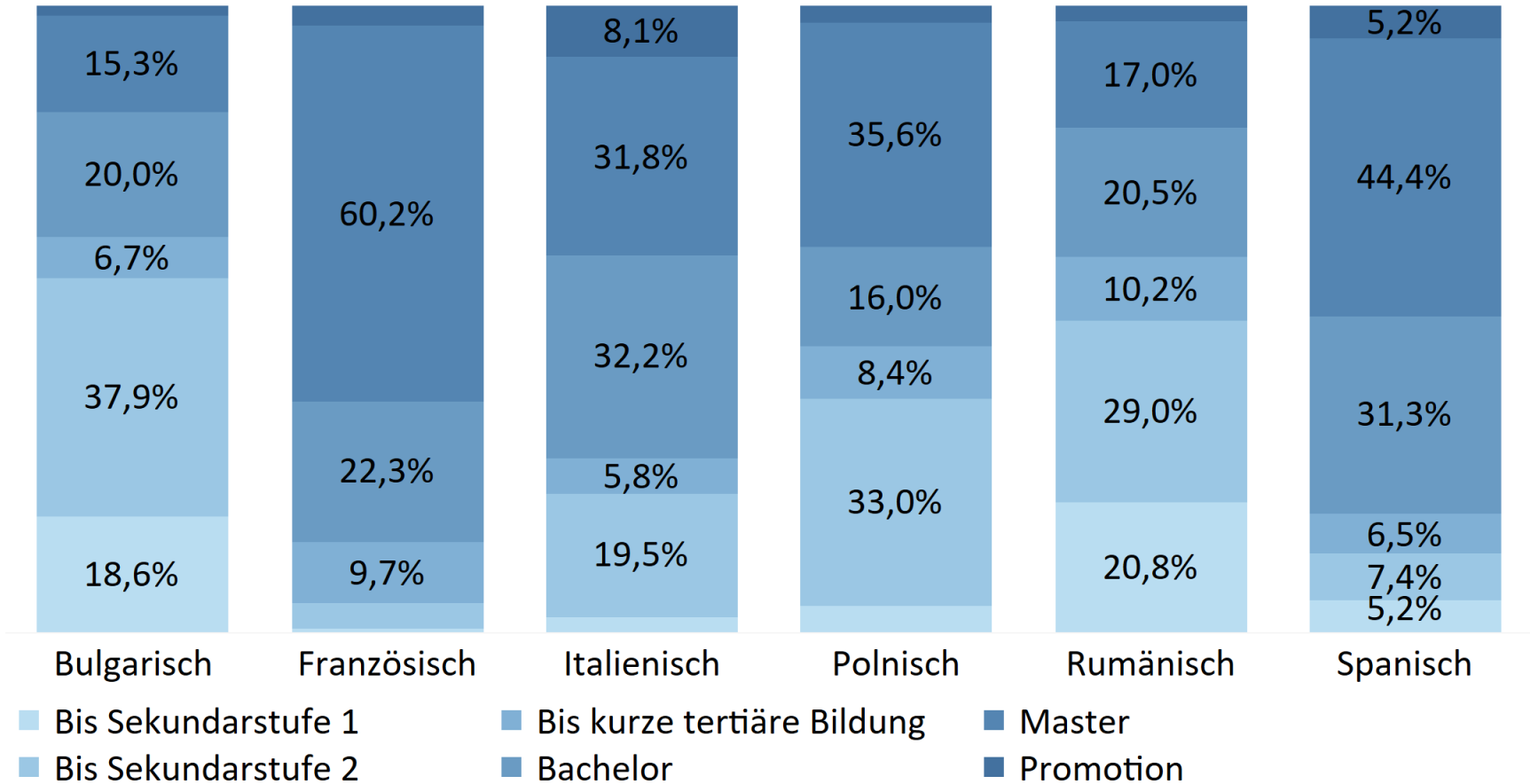
# Anzahl der Kinder



n = 296/565/686/678/166/311

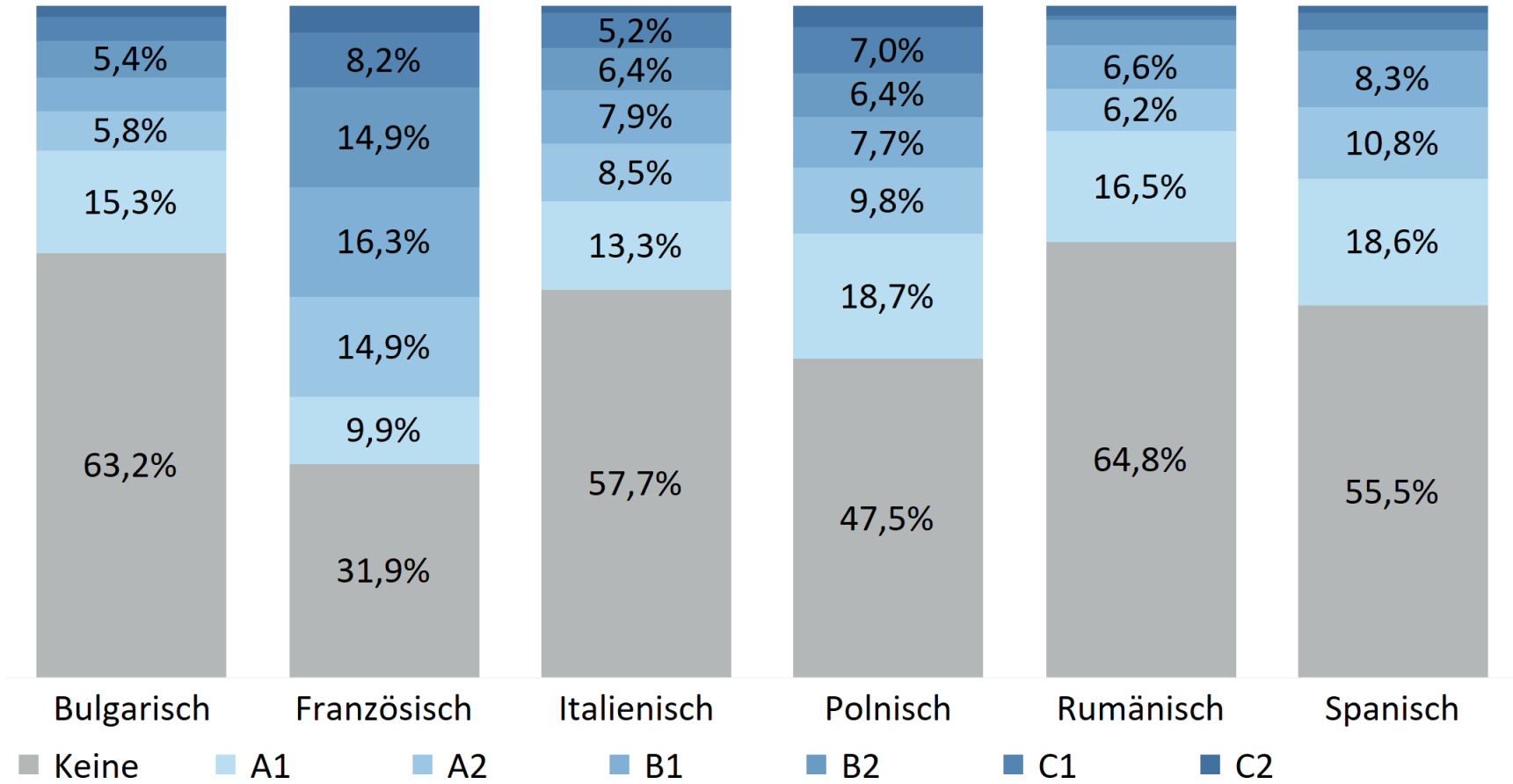


# minor Bildungsniveau



n = 294/559/679/664/161/309

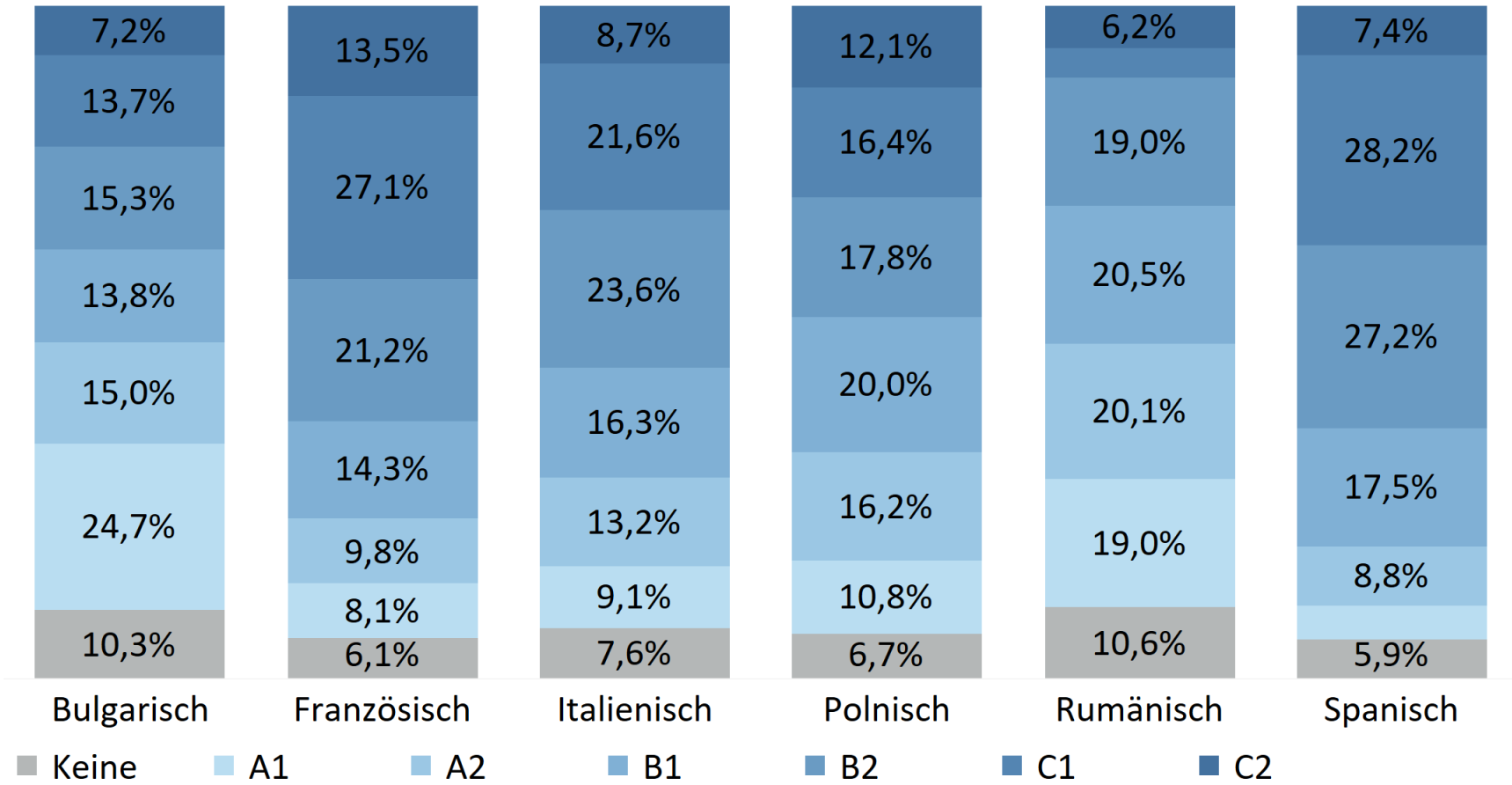
# Deutschkenntnisse bei Ankunft



n = 293/548/668/644/155/305

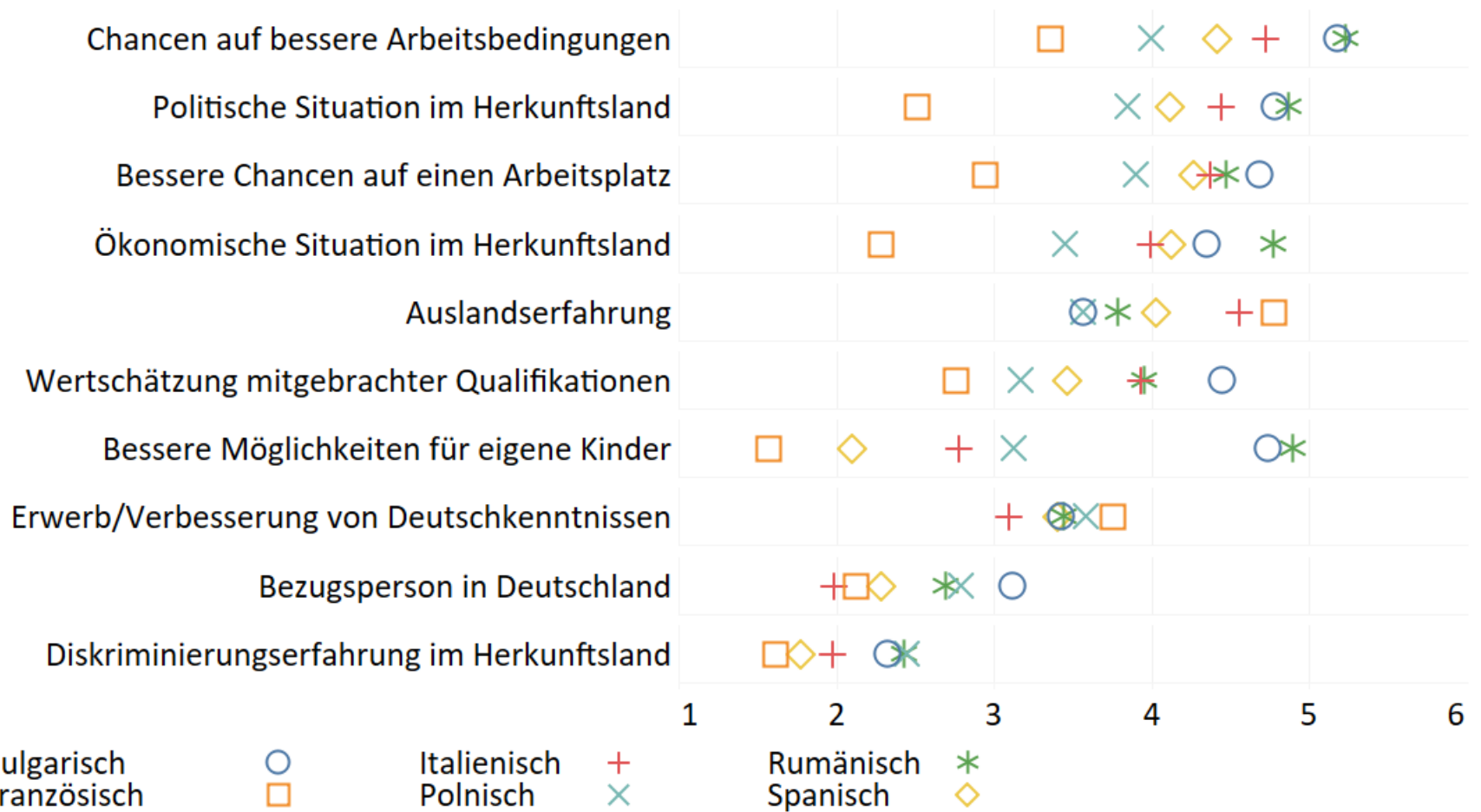


# Deutschkenntnisse zum Befragungszeitpunkt



n = 293/548/664/643/155/304

# minor Migrationsmotive



Skala von 1 (trifft gar nicht zu) bis 6 (trifft vollkommen zu). n = 2.276/2.243/2.245/2.202/2.221/2.222/2.189/2.211/2.286/2.197

# minor Haupttätigkeit in Berlin



- Befragte aus Polen und Frankreich am häufigsten beschäftigt (75%)
- Befragte aus Spanien und Rumänien (jeweils 8,4%) sowie aus Italien (7,1%) überdurchschnittlich häufig auf Arbeitssuche
- Sorgearbeit am häufigsten bei Befragten aus Rumänien (8,8%) und Bulgarien (8,4%) > v. a. bei Frauen (17,4% bzw. 16,3%), Zielgruppen mit den höchsten Elternanteilen

n = 2.406

## **I. Kontext**

### **II. Forschungsvorhaben**

**„Zugang zu Angeboten des Regelsystems“**

### **III. Ergebnisse (Teil 1):**

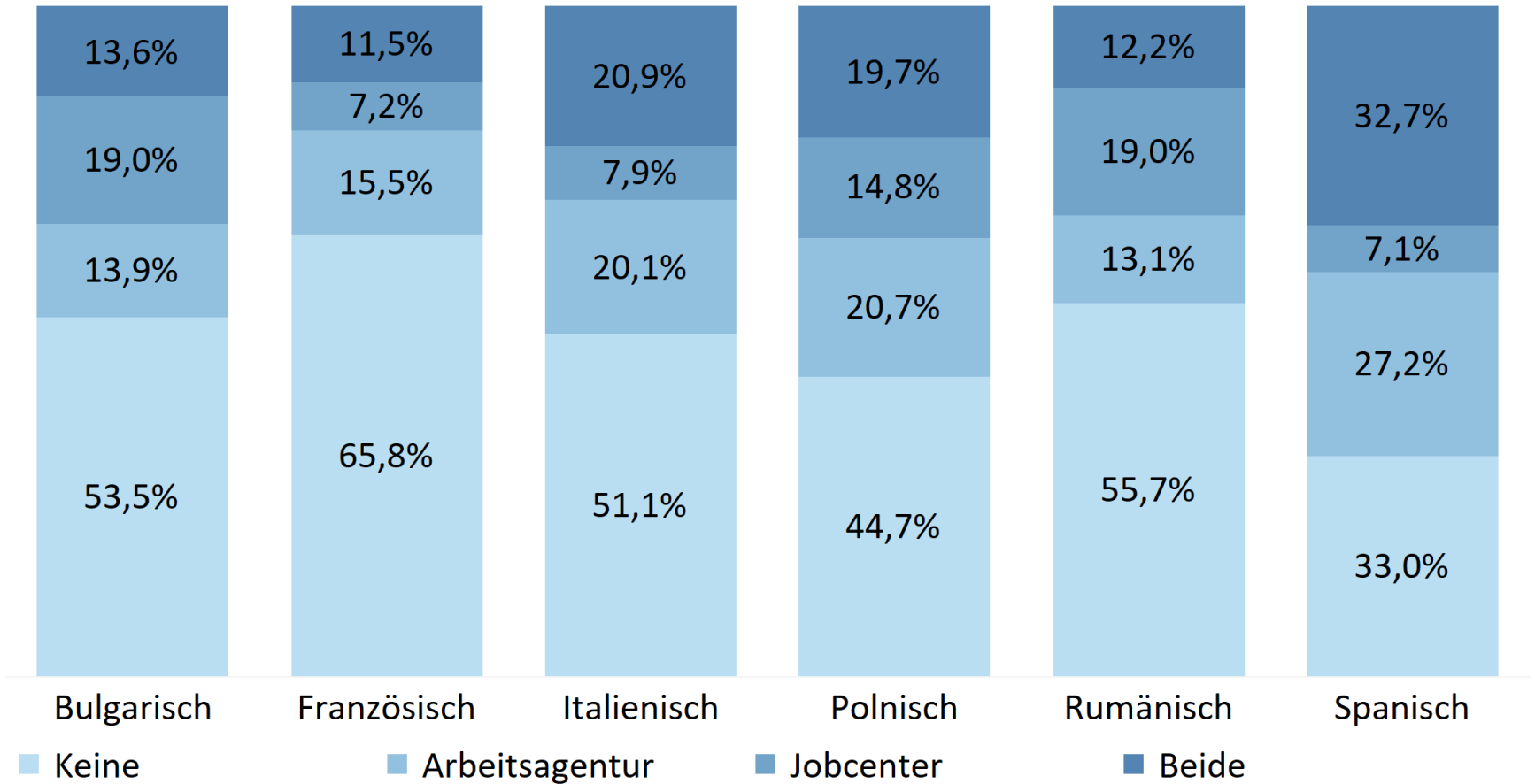
**Die Zielgruppe der EU-Zugewanderte in Berlin**

### **IV. Ergebnisse (Teil 2):**

**Erfahrungen mit dem Zugang zum  
Regelsystem**

- 1. Ausmaß der Inanspruchnahme und Überblick über Erfahrungen**
- 2. Potenziale der Angebote der Jobcenter und Agenturen für Arbeit**
- 3. Einschränkende Faktoren für die Inanspruchnahme von Regelleistungen**

# Besuch von Jobcenter/Arbeitsagentur

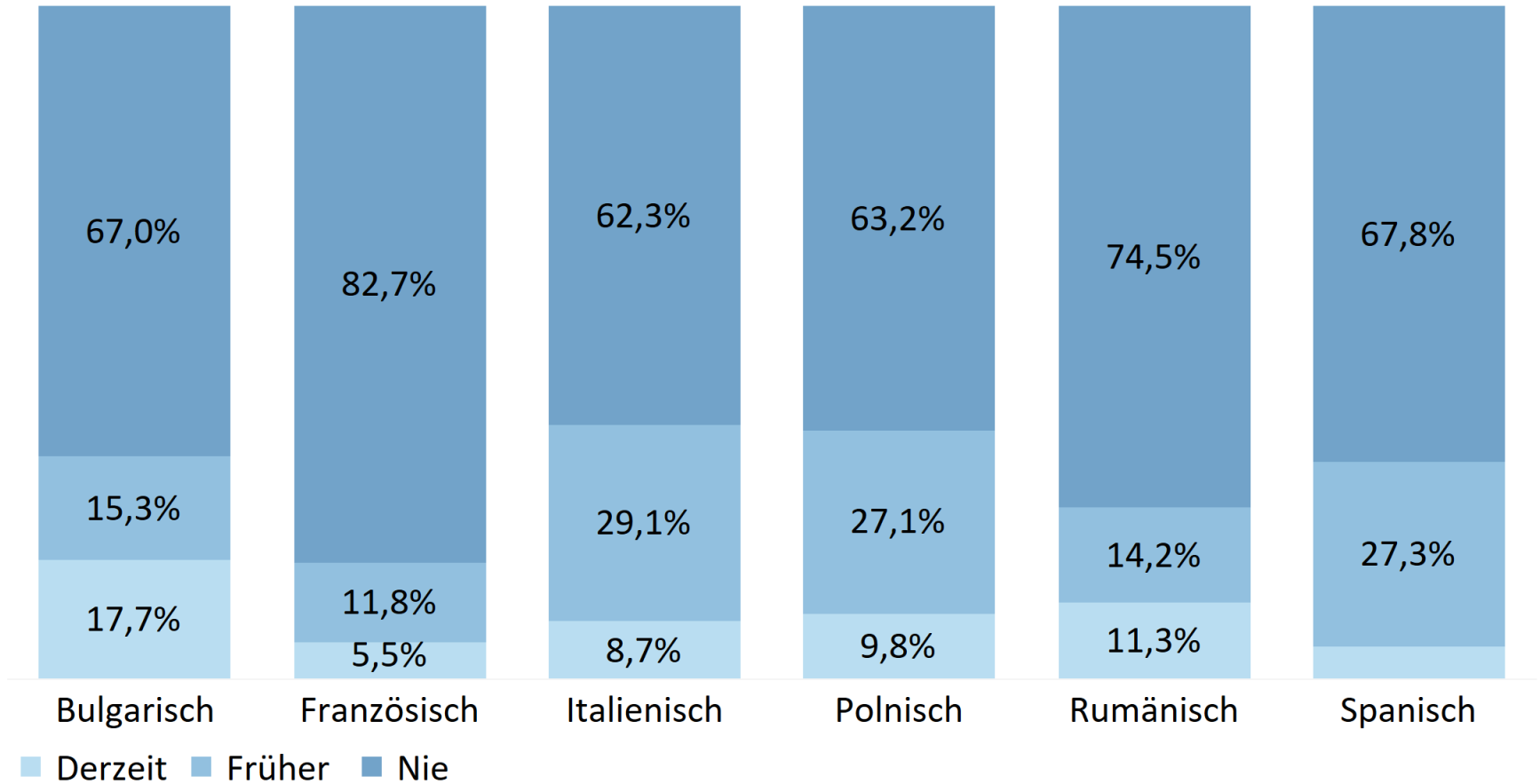


n = 242/438/595/533/137/271

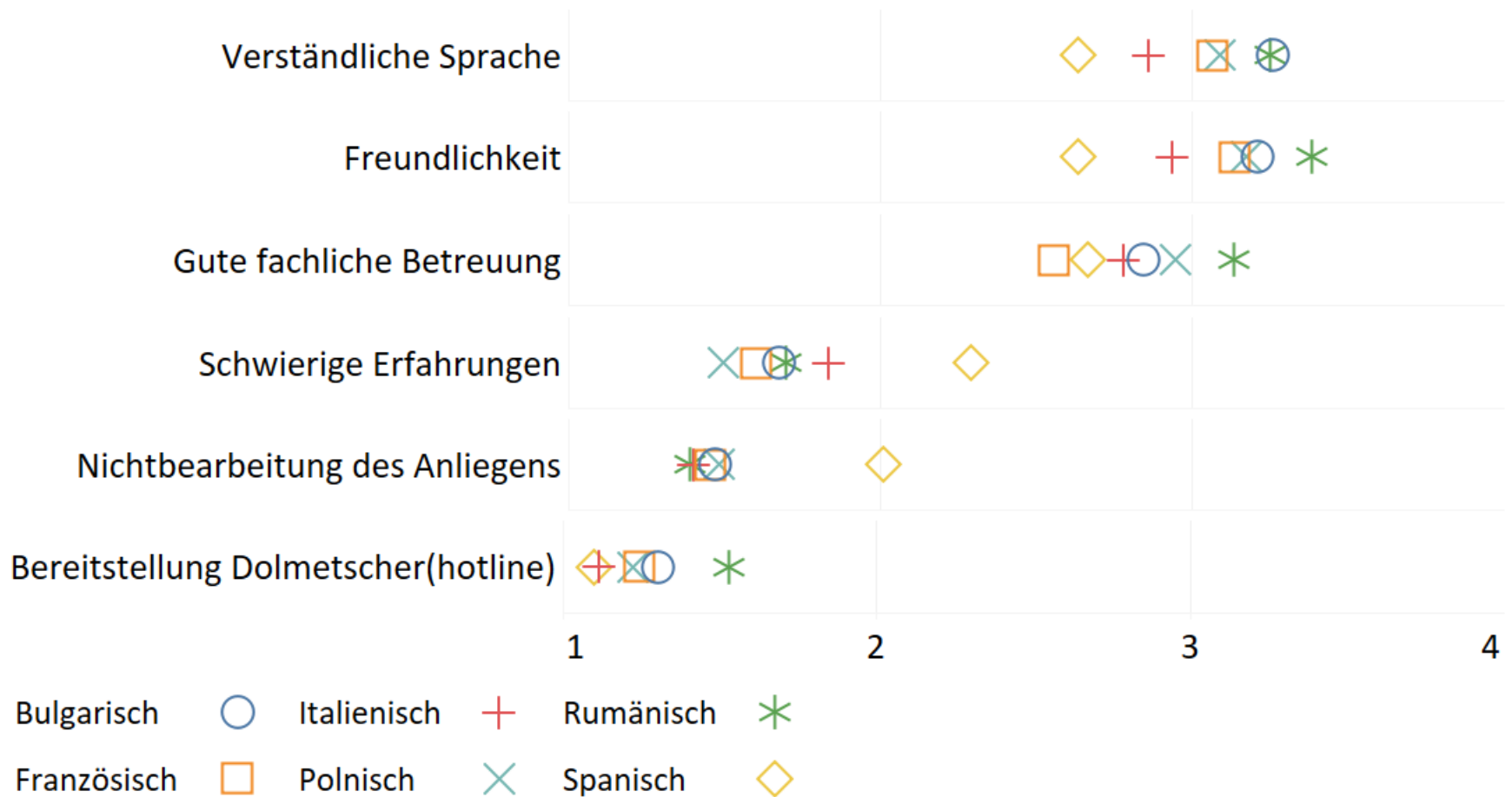




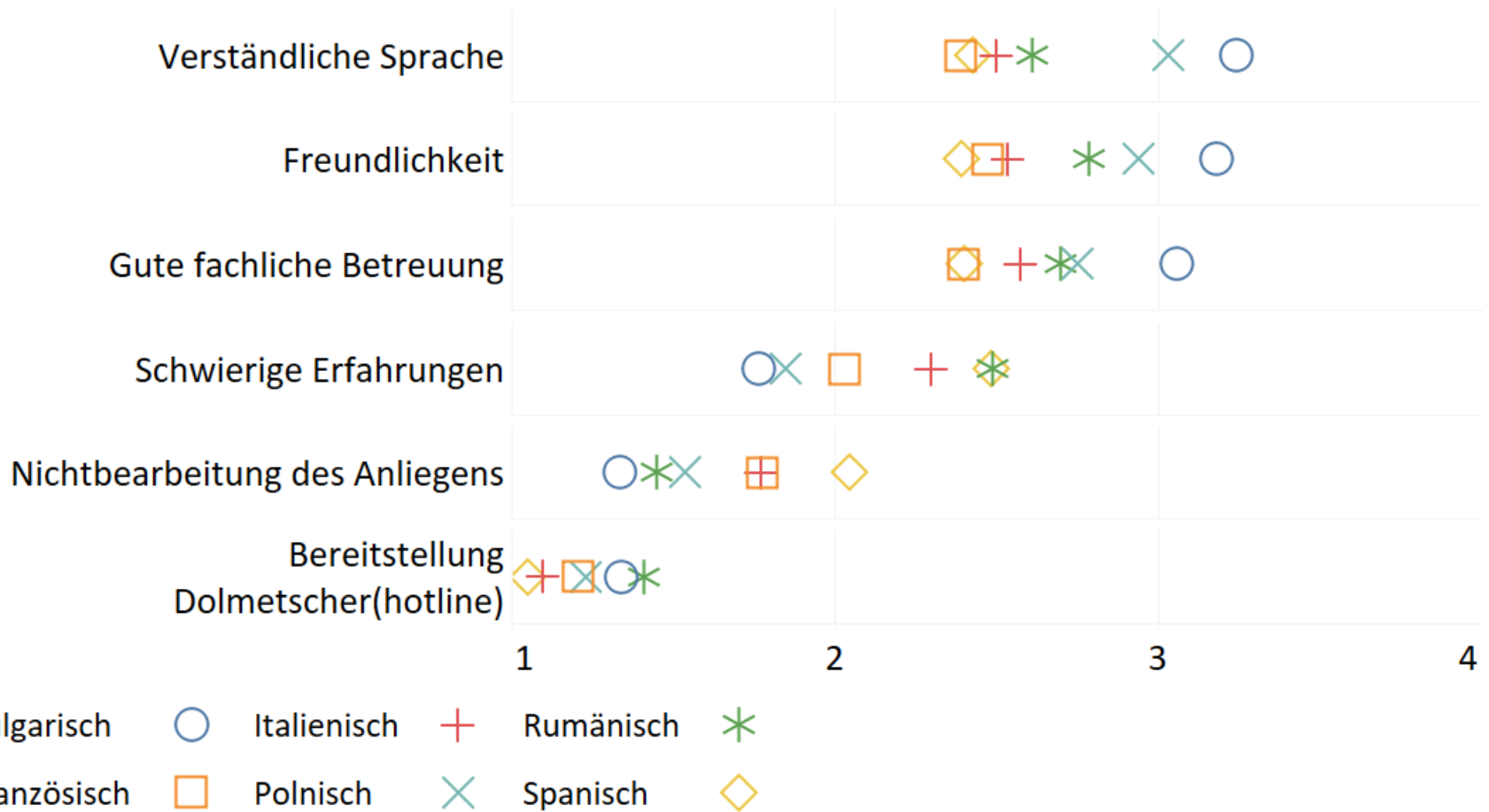
# Inanspruchnahme von Beratung durch Jobcenter/Arbeitsagentur



n = 239/460/611/559/137/278

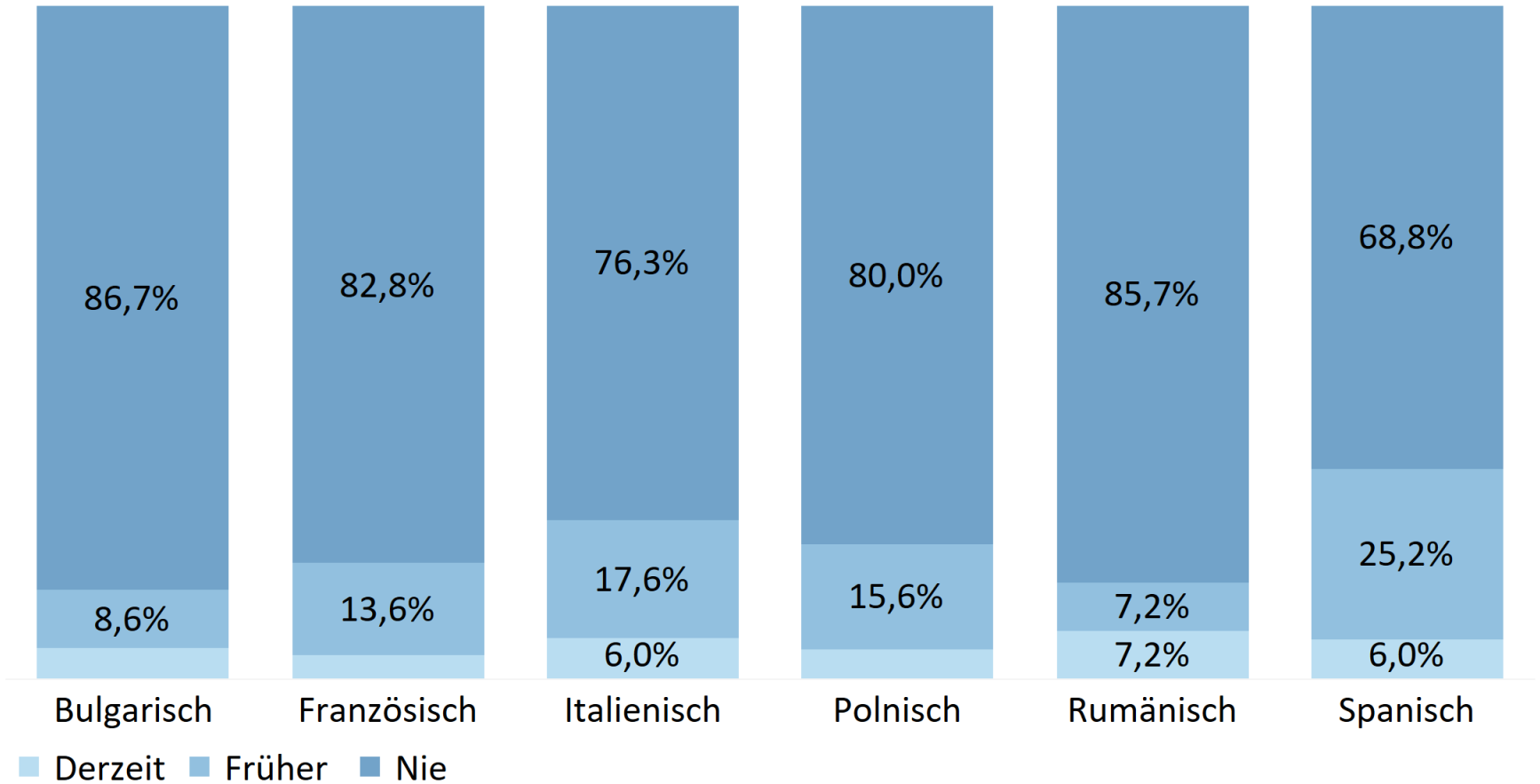


Skala von 0 (trifft gar nicht zu) bis 4 (trifft vollkommen zu). n = 834/834/828/825/828/817

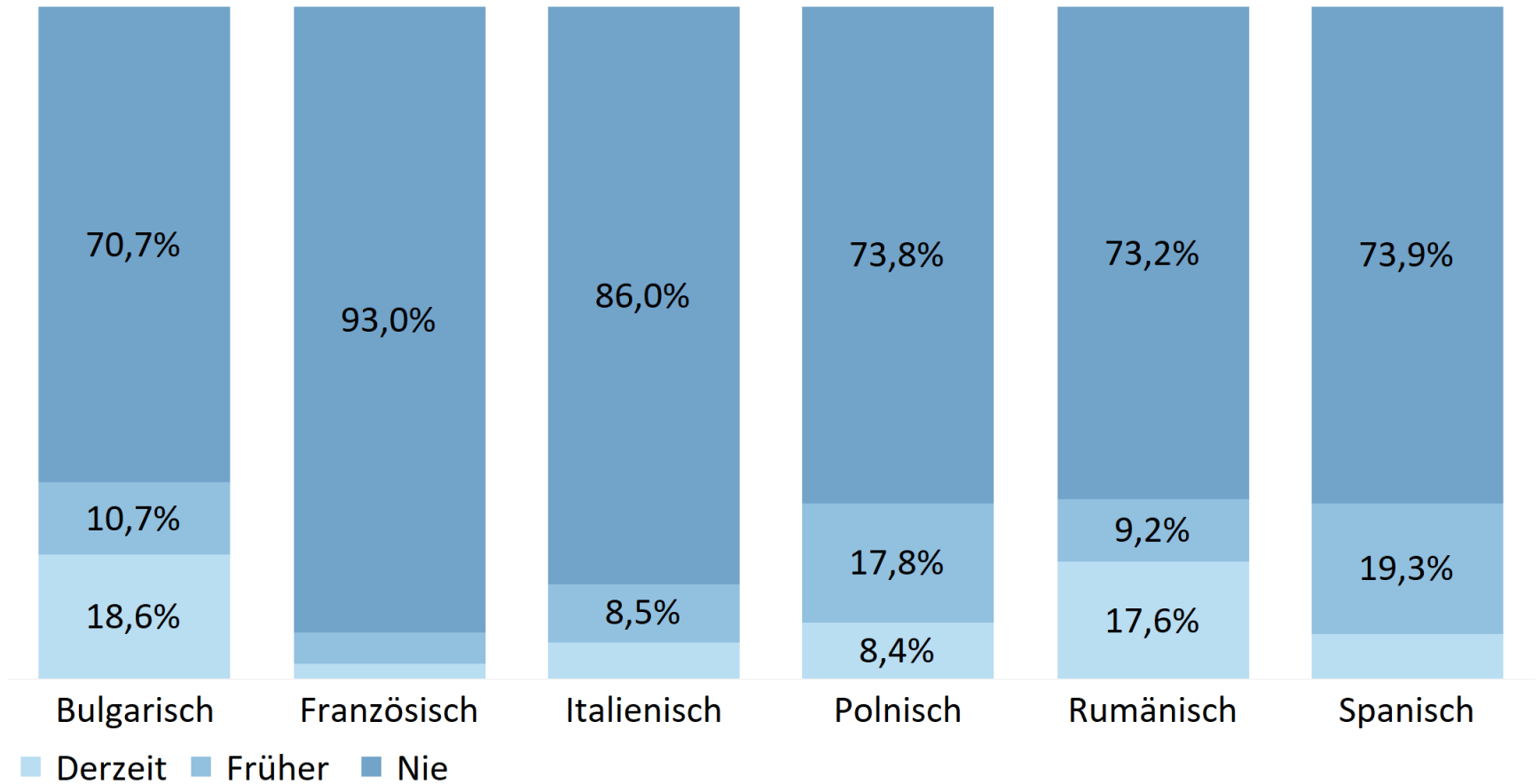


Skala von 0 (trifft gar nicht zu) bis 4 (trifft vollkommen zu). n = 657/665/664/670/651/642

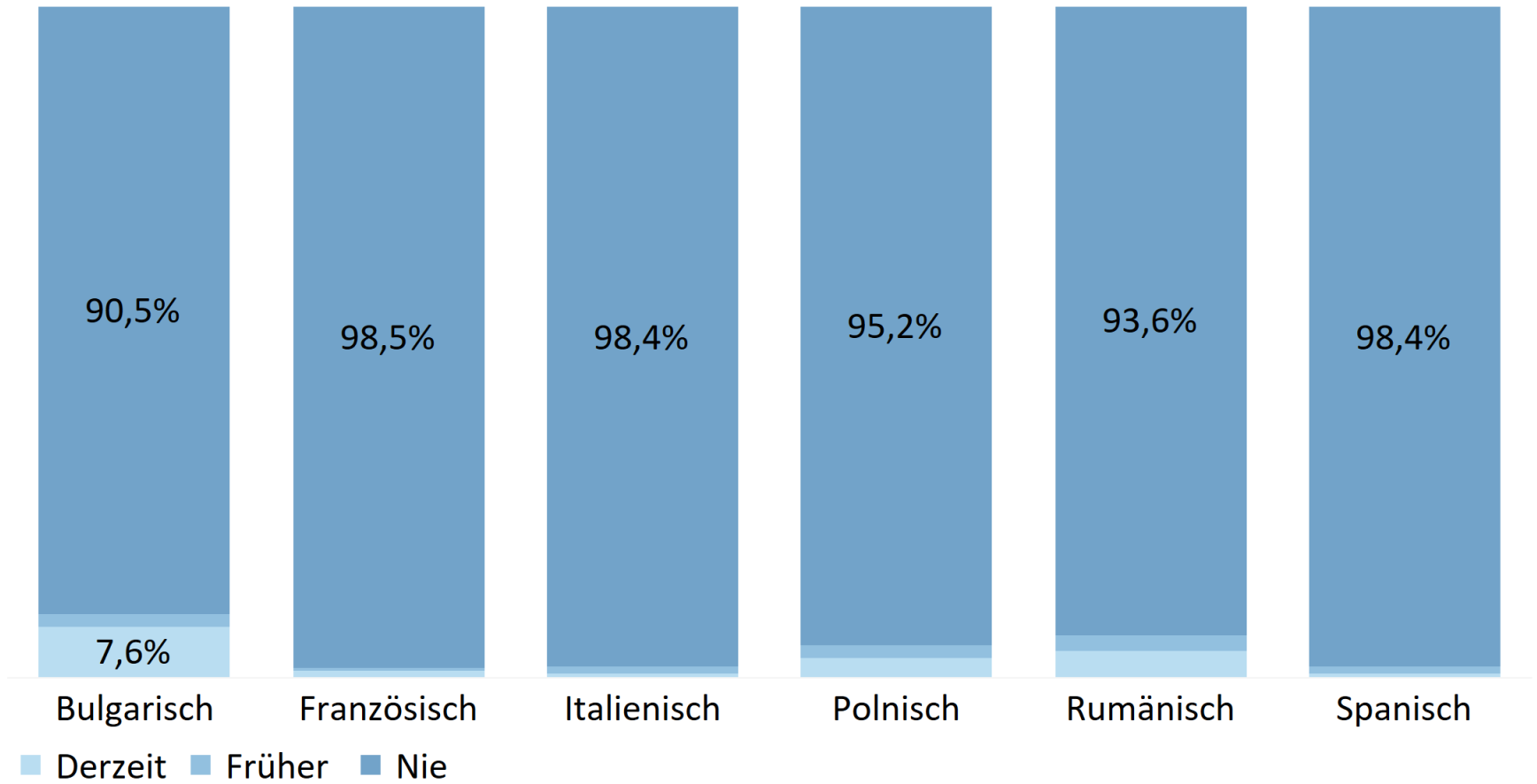
# Bezug von Arbeitslosengeld I



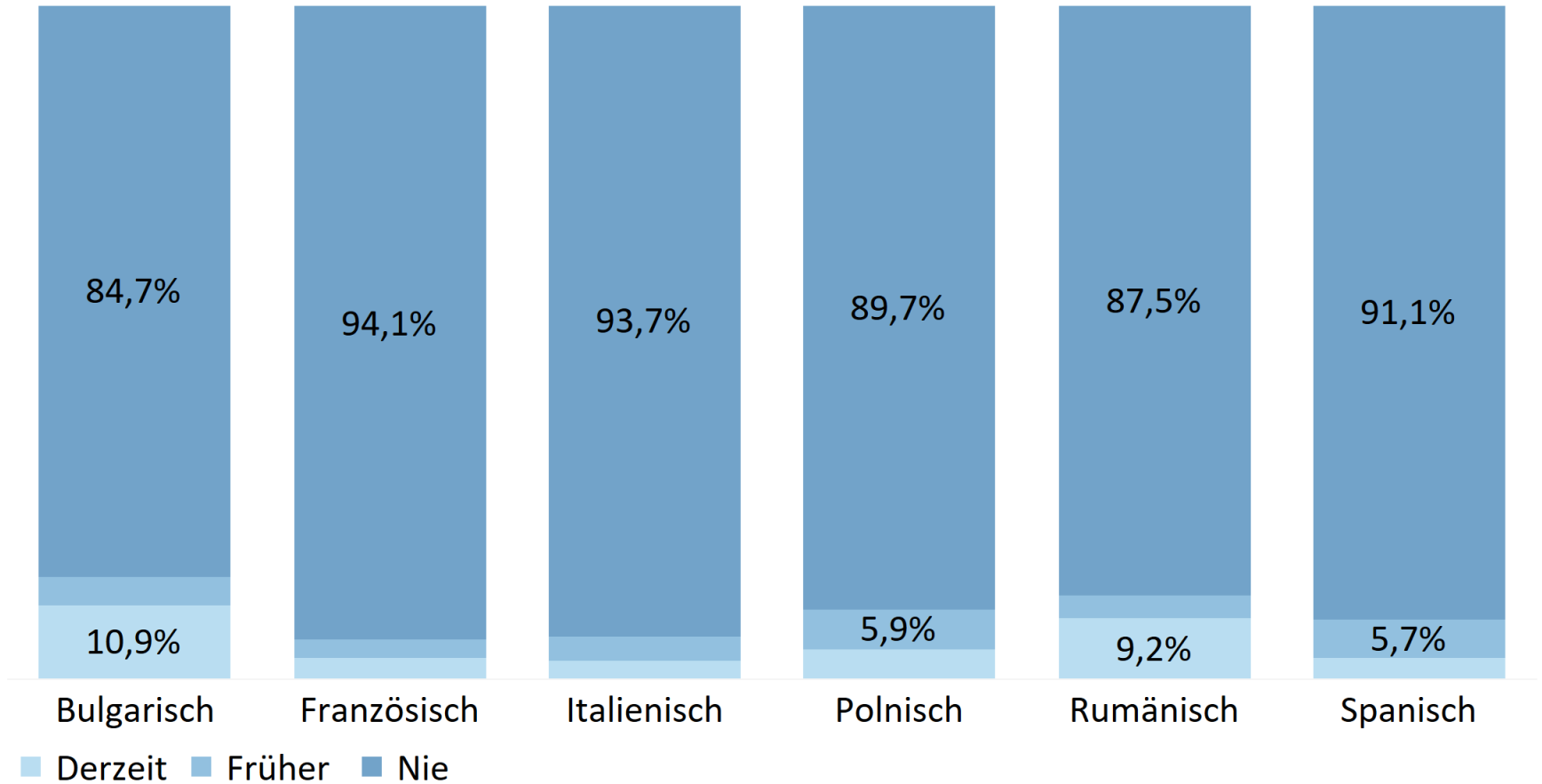
n = 261/473/618/569/145/285



n = 262/473/618/569/144/285

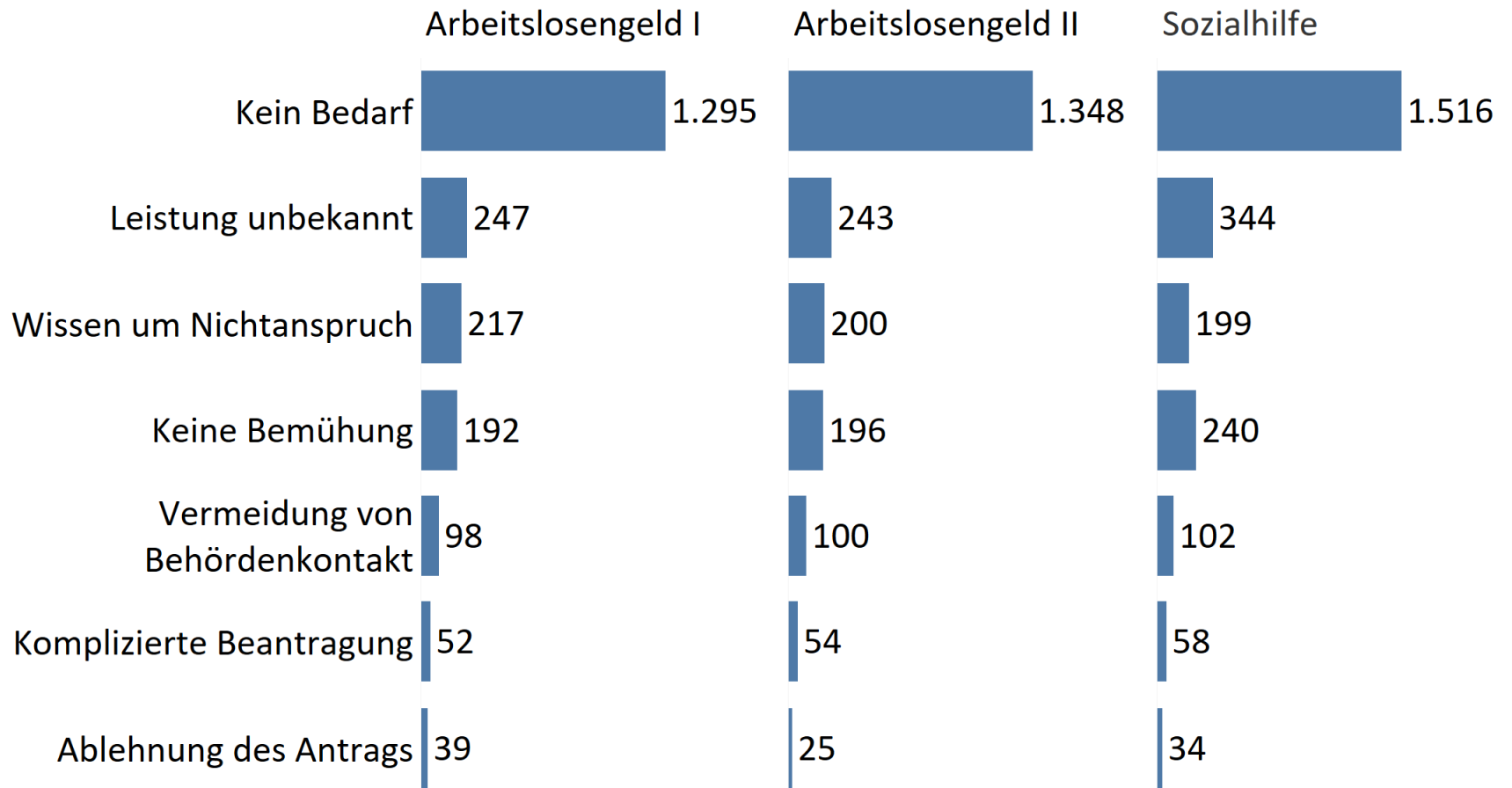


n = 263/473/618/569/144/285



n = 240/462/614/558/138/281

# Gründe der Nichtinanspruchnahme



Absolute Anzahl der Häufigkeiten. Mehrfachantwort möglich.





Skala von 1 (trifft gar nicht zu) bis 4 (trifft vollkommen zu). n = 2.171/2.172/2.170/2.142/2.125/2.136

1. Ausmaß der Inanspruchnahme und Überblick über Erfahrungen
2. **Potenziale der Angebote der Jobcenter und Agenturen für Arbeit**
3. **Einschränkende Faktoren für die Inanspruchnahme von Regelleistungen**

- Weitreichende positive Auswirkung auf Integration in den Arbeitsmarkt, aber auch weitere gesellschaftliche Bereiche
- Gefühl des Willkommenseins
- Entwicklung einer (Bleibe-)Perspektive und eines Bleibewunsches in Deutschland

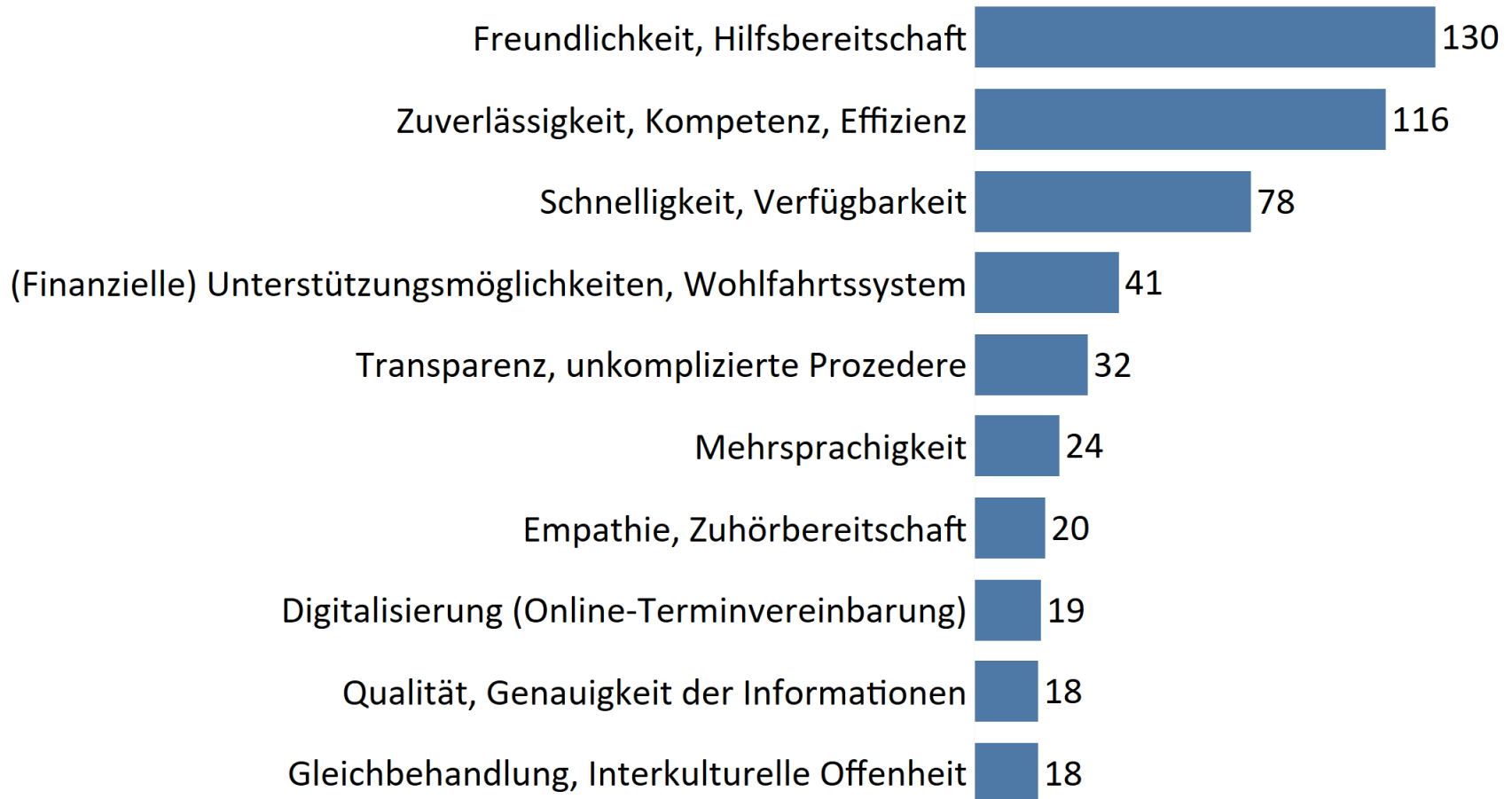
*„Im Jobcenter kann man, wenn man Glück hat, eine hilfreiche Person finden, die einem eine Chance gibt. Ich bekam einen Bildungsgutschein, der mir später dabei half, einen Job zu finden.“*

Neuzugewandertenbefragung (Irisch)

- Aufbau von Selbstbewusstsein -> Empowerment
- Steigerung der Handlungsfähigkeit und des Engagements
- Aufbau von Vertrauen in deutsche Behörden
- Vermittlung in Sprachkurse als wegweisende Integrationsförderung

*„Die arbeitsvermittelnde Person hat mich stets ermutigt, meine Ausbildung fortzusetzen. Der ausgeübte Druck und Diskussionen darüber bewerte ich im Nachhinein als positiv, da ich in dem Beruf arbeiten kann, den ich mag.“*  
Neuzugewandertenbefragung (Bulgarisch)

*„Das Jobcenter hat mich begleitet, als die russische Firma, wo ich gearbeitet habe, meinen Vertrag aus Schwangerschaftsgründen nicht verlängert hat.“*  
Neuzugewandertenbefragung  
(Rumänisch)



Häufigkeit der Nennungen in den offenen Antworten aus der Befragung der Neuzugewanderten

- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
- Zuverlässigkeit, Kompetenz, Effizienz

*„In Bereich der Arbeitsagentur für Akademiker wurde ich sehr gut empfangen. Während der Beratung wurde mir aktiv zugehört.“*

Neuzugewandertenbefragung (Französisch)

*„Es gibt sehr viele Beamte, die ihre Aufgaben professionell angehen, Ratschläge erteilen, hilfsbereit sind und Kunden gut behandeln wollen.“*

Neuzugewandertenbefragung (Polnisch)

- Transparenz, unkomplizierte Prozedere
- Schnelligkeit und Reaktivität

*„Es gibt klare Regeln und Online-Informationen sind oft umfassend.“*  
Neuzugewandertenbefragung (Italienisch)

*„[Die Mitarbeiter] sind sehr reaktiv, wenn es um deine Bewerbungen geht. Um einen Job zu finden, schicken sie dir sehr schnell Stellenangebote.“*  
Neuzugewandertenbefragung (Französisch)

- 
1. Ausmaß der Inanspruchnahme und Überblick über Erfahrungen
  2. Potenziale der Angebote der Jobcenter und Agenturen für Arbeit
  3. **Einschränkende Faktoren für die Inanspruchnahme von Regelleistungen**

Hürden auf drei Ebenen:

⇒ Wissen

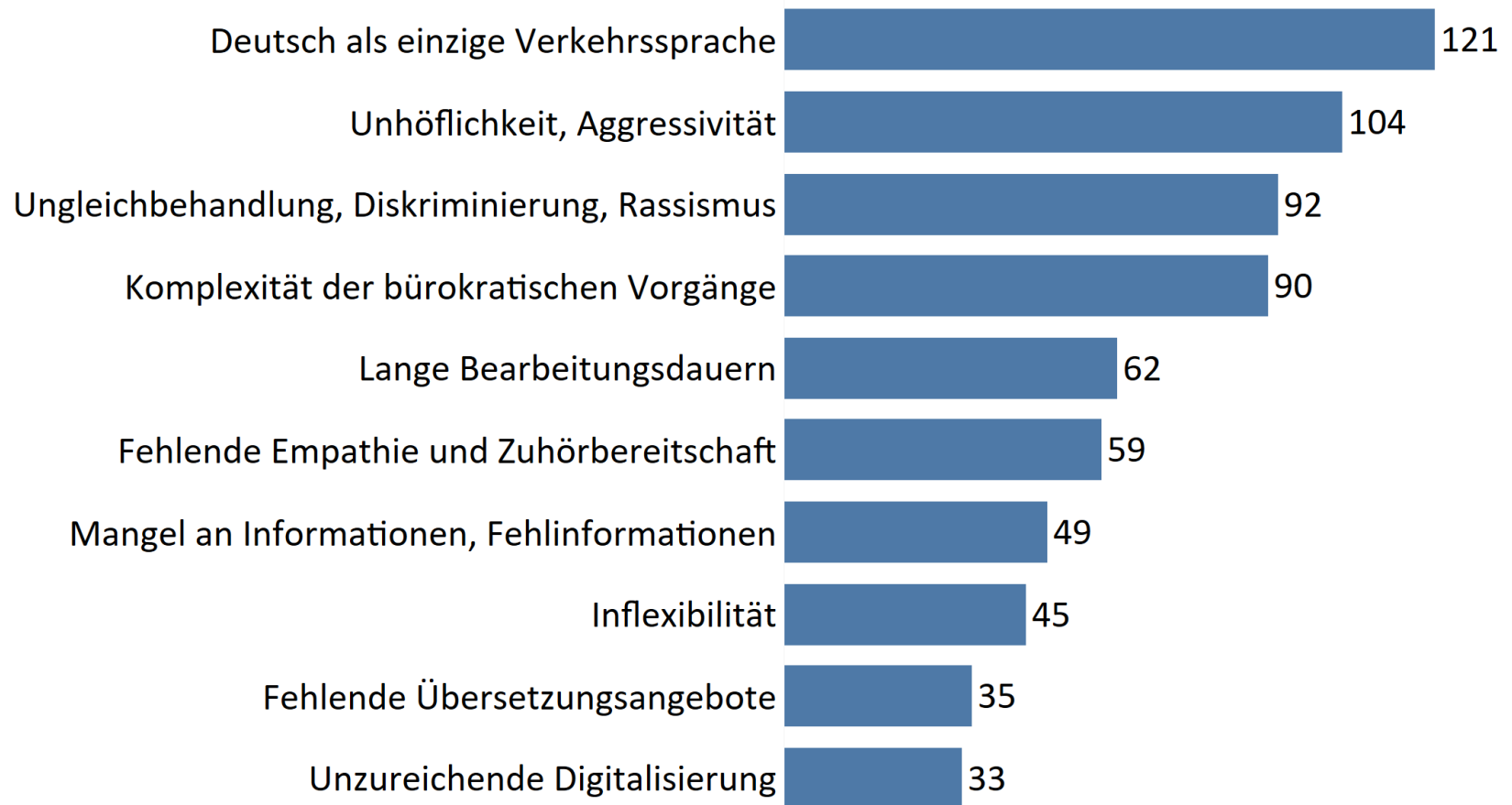
⇒ Kontaktaufnahme

⇒ **Konstruktiver Austausch**



# Zugangsbarriere

## Negative Erfahrungen mit Behörden

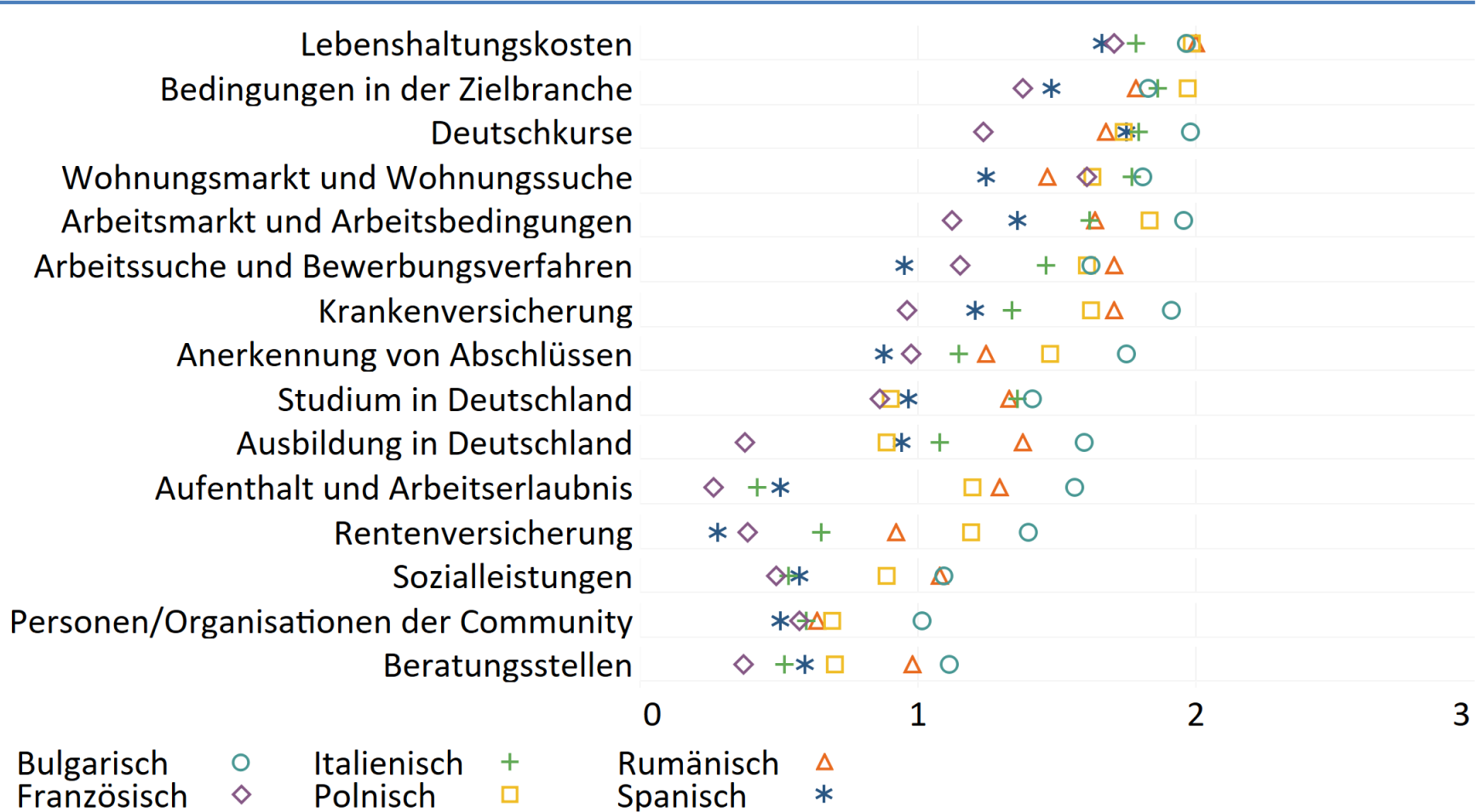


Häufigkeit der Nennungen in den offenen Antworten aus der Befragung der Neuzugewanderten



# Wissen

## Fehlende Vorabinformation



Skala von 0 (gar nicht) bis 3 (sehr stark). n = 2.156/2.082/2.141/2.113/2.088/2.011/2.114/1.985/1.944/1.937/1.631/1.985/1983/1.886/1.848

- Geringe Vorbereitung, mangelnde Deutschkenntnisse
  - Ausprobieren von Migration
- Kursierendes Halbwissen oder Fehlinformationen

*„Es ist wirklich auffällig, dass viele wirklich ganz planlos herkommen.“*

Berater im Experteninterview

*„Der Großteil der Menschen kommt mit sehr vielen Fragezeichen zu uns. Natürlich gibt es Gerüchte – Freunde, die etwas erzählt haben, Erfahrungsberichte im Internet, auf Facebook. Natürlich gibt es auch Beratungseinrichtungen – Migrationsberatungsstellen oder Migrantenselbstorganisationen, die eine gute Arbeit machen. Da hat sich glaube ich wirklich viel getan.“*

Berater im Experteninterview

- Zu hohe Erwartungen

*„Ganz viele Leute meinen, in Deutschland könnte man ja erst mal starten mit einer finanziellen Hilfe, um auf eigene Beine zu kommen und sind dann entsetzt, dass es nicht geht.“*

Berater im Experteninterview

- Zu niedrige / keine Erwartungen

*„Ich habe eher das Gefühl, dass da eher Erstaunen darüber da ist, dass es Möglichkeiten gibt, ergänzende Leistung zu bekommen oder dass Deutschkurse finanziert werden oder dass das BaFöG auch für sie möglich wäre. Dass es sich nicht nur an Menschen mit einem deutschen Pass richtet.“*

Beraterin im Experteninterview

- Nichtinanspruchnahme trotz Berechtigung aufgrund von mangelndem Wissen und/oder Behördengläubigkeit

*„So ist das oft, wenn man neu ist in einem Land, zu einer Behörde geht und dann dort gesagt wird: ‚Nein, darauf haben Sie keinen Anspruch.‘ Ich möchte gar nicht wissen, wie viele wieder nach Hause gehen und das gar nicht weiter hinterfragen. Das würde ich wahrscheinlich auch nicht machen. Es gibt keinen Grund, das nicht zu glauben. Deshalb kommen wahrscheinlich die wenigsten noch zu uns oder fragen noch mal nach.*

*Ich schreibe dann oft einen Brief mit folgendem Inhalt: ‚Aufgrund dieser Grundlage x und aufgrund dieses Gesetzes besteht hier das und das Anrecht und er ist sehr wohl leistungsberechtigt.‘“*

Beraterin im Experteninterview

- Unkenntnis von Unterstützungsangeboten
- Entstehung informeller Wissensmärkte

*„Es gibt einige viel zu gut bezahlte Gauner und denen wird leider gerade unter Menschen aus Rumänien und Bulgarien öfter vertraut als seriösen Stellen. Diese Gauner lassen sich das gut bezahlen, so einen Antrag auf Arbeitslosengeld II auszufüllen, obwohl es hier im Internet auf der Internetseite der Bundesagentur mehrsprachige Ausfüllhilfen gibt. Also bräuchte man die eigentlich nicht.“*

Berater im Experteninterview

- Teufelskreis: Häufige Betroffenheit von prekärer Arbeit und Schwierigkeiten bei Wohnungssuche / Anmeldung einer Wohnung
- Folge: Häufiger Umzug in einen anderen Bezirk -> Neuregistrierung notwendig

*„Man muss sich das vorstellen: Häufig wohnen die Menschen zwei Monaten da, drei Monate hier und dann sechs Monaten woanders. Sie müssen sich anmelden und dann wechseln sie Bezirke. Damit wechseln auch Zuständigkeiten. Da setzen sie sich mit dem Ansprechpartner im Jobcenter auseinander. Und dann geht man zu einen anderen. Das ist natürlich sehr zeitaufwendig. Das können sich die meisten nicht leisten.“*

Berater im Experteninterview

- Sprachliche Barrieren auf beiden Seiten
  - Geringe Deutschkenntnisse aufseiten der Neuzugewanderten und mangelnde Sprachkenntnisse / Sprechbefugnisse auf der Seite der Behörden
- Sorge, nicht verstanden, eventuell sogar abgewiesen zu werden

*„An der Stelle würde man sich denke ich einfach ein bisschen mehr Flexibilität wünschen – auch von den Menschen die da am Einsatz im Eingangsbereich sitzen: Ein paar Brocken Englisch könnten helfen. Es gibt auch Übersetzungsprogramme am Computer, sodass man sich dort Dinge zeigen könnte.“*

Berater im Experteninterview



- Amtsdeutsch als besondere Herausforderung
- Fehlendes Bewusstsein / Sprachsensibilität
- Keine ausreichende Vorbereitung auf Kontakt mit Personen ohne (gute) Deutschkenntnisse

*„Die Behörden sind sich des Schwierigkeitsgrads der Amtssprache nicht bewusst. Um Amtssprache zu verstehen, benötigt man ein hohes Maß an Deutsch und/oder viele Jahre im Land. Es ist schwierig, immer zu organisieren, dass zu Treffen jemand Einheimisches mitkommt oder eine Person, die seit mehreren Jahren im Land ist.“*

Neuzugewandertenbefragung (Spanisch)

- Ausbleibender Verweis auf Möglichkeiten der Sprachmittlung (Dolmetscherdienst / Hotline)
  - Unsicherheit in Bezug auf die Rechtslage und praktische Umsetzung aufseiten der Beratenden

*„Unserer Meinung nach liegt hier ein Rechtsverstoß vor: Die Mitarbeitenden der Agenturen für Arbeit und Jobcenter setzen die Koordinierungsverordnung, die Antidiskriminierungsvorschriften nicht komplett um, indem sie EU-Bürgerinnen und EU-Bürgern, die dies benötigen würden, um Zugang zu Leistungen und zur Beratung zu erhalten, keine Dolmetscherdienste anbieten.“*

Berater im Experteninterview

- Wunsch nach Englisch als Verkehrssprache

*„Berlin ist eine Stadt, die ausländische Arbeitskräfte anzieht. Es ist also nicht zu erwarten, dass Menschen hierherkommen, die über so gute Deutschkenntnisse verfügen, um mit Bürokraten zu kommunizieren. Lasst sie Englischkurse belegen!“*

Neuzugewandertenbefragung (Französisch)

*„Als ich zur Agentur für Arbeit ging, haben sie mich auf Deutsch angebrüllt und haben sich geweigert, mir zu helfen – obwohl sie Englisch konnten. Das wusste ich, weil ein Freund von mir dort arbeitet.“*

Neuzugewandertenbefragung (Französisch)

- Integrationslotsinnen und -lotsen als guter Ansatz
  - Wertschätzung der Unterstützung auf sprachlicher und psychologischer Ebene
- Bedarf > Angebot
- Stärkere sprachliche Ausrichtung auf EU-Bürger\*innen gewünscht
- Allerdings: fehlende Rechtskenntnisse -> eingeschränkte Beratungskompetenz bei Begleitung zu Behörden

- Limitierte Betreuungskapazitäten und -befugnisse aufseiten der Sachbearbeitenden

*„Es ist schade – aber die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Behörde schaffen es nicht, mit dem Menschen, der vor ihnen sitzt, wirklich eine berufliche Perspektive zu erarbeiten, zu begleiten, Hilfestellung zu geben. Auch vielleicht mal zum Telefon zu greifen und bei einem Arbeitgeber anzurufen oder einen Kontakt herzustellen zu einer Einrichtung.“*

Berater im Experteninterview

*„Die Bundesagentur für Arbeit Berlin-Mitte wollte mich nicht über Stellenangebote in meinem Beruf informieren, weil ich nicht arbeitslos bin. Ich bin gelernte Ingenieurin und arbeite als Reinigungskraft, um zu überleben. Als Begründung gaben sie an, dass ihre Beraterinnen und Berater keine Termine vereinbaren dürfen, weil ich eine Arbeit habe.“*

Neuzugewandertenbefragung (Polnisch)

- Mangelndes Vertrauen in Entwicklungsfähigkeit der Neuzugewanderten

*„Ich hatte hier eine Frau, die hatte einen Master in Verwaltungswissenschaften. Ihr wurde gesagt: ‚Verwaltung – dafür reicht ihr Deutsch ja niemals.‘ Sie konnten sich gar nicht vorstellen, dass es vielleicht jemand schafft, auf einem C1-Niveau oder sogar C2-Niveau anzukommen auf Deutsch, sodass er oder sie dann wirklich auch in der Verwaltung arbeiten könnte. Da wird einfach eine Barriere gesetzt: ‚Das schaffen sie ja sowieso nicht. Bleiben Sie mal in der Gastronomie. Da werden Leute gesucht.‘“*

Beraterin im Experteninterview

- Mangelnde Passung von angebotenen Maßnahmen / geforderten Schritten und Bedarfen / Wünschen der Klient\*innen
- Geschwächte Verhandlungsposition von Neuzugewanderten aufgrund der Sprachbarriere
  - > seltenerer Widerspruch
  - > größere Unzufriedenheit und Diskrepanz zwischen Bedarfen und Maßnahmen

*„Es passiert, dass unsere Klientinnen dann irgendwelche Maßnahmen absitzen, die sie überhaupt nicht weiterbringen.“*

Beraterin im Experteninterview

- Kopplung von Kostenübernahme von Integrationskursen an bestimmte Bedingungen

*„Um einen schnellen Einstieg zu erleichtern, wäre die Möglichkeit einer kostenfreien Teilnahme an einem Integrationskurs eigentlich schön. Ich kenne das selbst aus Schweden, wo ich eine Weile lang gelebt habe. Dort gibt es tatsächlich einen kostenfreien Zugang zu Sprachkursen – gleich von Anfang hat. Und wir haben eine große Zuwanderung, die ja auch gewünscht ist – gerade von qualifizierten Fachkräften, also z. B. im medizinischen Bereich. (...) Aber hier stehen die Zugewanderten am Anfang erst einmal alleine da.“*

Beraterin im Experteninterview



- Mehrfachbelastung durch fehlende Harmonisierung der Maßnahmen
  - Aufforderung zum Versenden von Bewerbungen während der Belegung von intensiven Sprachkursen oder zur Aufnahme einer Arbeit während einer Weiterbildung

*„Der Mann [aus Südosteuropa] macht jetzt eine Fortbildung, die ihn befähigen wird, auf dem Bau qualifiziert zu arbeiten. (...) Alle waren begeistert, weil der viel Vorerfahrung mitbringt und weil er motiviert ist und weil er Lust hat und das natürlich nachweislich seine Chancen auf dem Arbeitsmarkt verbessert. (...) Das strengt ihn doch ganz schön an, weil es in einer anderen Sprache und in Spandau, und damit am anderen Ende der Stadt, ist. Und da ist trotzdem die Frage: Muss er noch einen Minijob annehmen? Und wann soll er das machen? Nachts?“*

Beraterin im Experteninterview

- Chancenbeauftragte als gute, bekanntzumachende Ansprechpartner\*innen

*„Dann gab es den Fall, dass eine junge Italienerin zu uns kam, die Erzieherin werden möchte. Sie ist aber alleinerziehend, hat einen Job und ist Aufstockerin. Jetzt sagt das Jobcenter zu ihrem Berufswunsch: ‚Sie haben ja einen Job. Warum sollen wir Sie darin unterstützen Erzieherin zu werden?‘ In solchen Fällen wende ich mich einfach mittlerweile gleich an die Chancenbeauftragte, von deren Existenz die Kundin nichts weiß. Das ist praktisch eine Wissenslücke und ich verbinde die beiden miteinander. Und Sorge irgendwie dafür, dass sie ihre Ausbildung zur Erzieherin machen kann, statt in dem schlecht bezahlten Job zu verharren, der überhaupt keine Perspektive bietet.“*

*Beraterin im Experteninterview*

- Angst vor der Behörde als Hindernis
- Angst vor Leistungskürzungen, z. T. sogar Angst vor Ausweisung
- Teilweise Diskriminierungserfahrungen im Herkunftsland

*„Viele haben Angst, einen Fehler zu machen, den sie später korrigieren müssen. Sie haben Angst, wenn ein Brief von einer Behörde im Briefkasten ist und sorgen sich, was die Behörde von ihnen will.“*

Berater im Experteninterview

*„Organisationsstrukturen aus den Heimatländern nimmt man im Kopf mit.“*

Berater im Experteninterview

- Wahrgenommener Mangel an Empathie
- Gefühl der Entwertung mitgebrachter Kompetenzen

*„Kein Zuhören – keine Ratschläge – keine Anerkennung meiner Qualifikation.  
Man fühlt sich verurteilt und permanent unter Druck.“*

Neuzugewandertenbefragung (Französisch)

*„Im Jobcenter habe ich Angebote bekommen, in einem Callcenter zu arbeiten –  
weil ich dort eine Zeit gearbeitet habe. Dabei blieb völlig unberücksichtigt, dass  
ich eine andere Qualifikation und andere Kompetenzen habe.“*

Neuzugewandertenbefragung (Französisch)

- Eindruck des Nichteingehens auf Verständnis- und Formulierungsschwierigkeiten im Deutschen
- Eindruck des Generalverdachts in Bezug auf potentielle Leistungserschleichung
- Hindernis für Aufbau einer vertrauensvollen Zusammenarbeit

*„Es gibt einen Mangel an Empathie, schlechte Umgangsformen. (...) Mir wurde im Jobcenter bzw. der Arbeitsagentur mehrfach gesagt, ich solle in mein Land gehen, weil mein Deutsch nicht gut ist oder weil ich nur Geld will. Mein Berater von der Arbeitsagentur hat meine E-Mails oder Anrufe nicht beantwortet und wollte er nicht für Zugewanderte arbeiten (das sagte er selbst).“*

*Neuzugewandertenbefragung (Spanisch)*

- Wahrgenommene Willkürlichkeit -> Gefühl der Ohnmacht und ungerechten Behandlung
- Eindruck des Nichteingehens auf Verständnis- und Formulierungsschwierigkeiten im Deutschen
- Hindernis für Aufbau einer vertrauensvollen Zusammenarbeit

*„Meine Bitte, den Deutschsprachkurs auf B2-Niveau fortzusetzen wurde abgelehnt. Am gleichen Tag wurde die identische Bitte eines Bekannten vom Jobcenter positiv bewertet und er hat einen Gutschein dafür erhalten.“*

Neuzugewandertenbefragung (Bulgarisch)

- Unvertrautheit mit dem / Empörung über das deutsche(n) bürokratischen System
  - Beglaubigungen (Kosten), Bearbeitungszeiten, Menge an einzureichenden Dokumenten, Briefverkehr

*„Deutschland ist ein extrem bürokratisches Land, und das ist sehr wichtig zu verstehen, um zu lernen, mit den gleichen Karten zu spielen.“*

Neuzugewandertenbefragung  
(Bulgarisch)

*„Wenn man einen kleinen Vorfall außerhalb ihrer bürokratischen Logik hat, wird es zu einem großen Problem.“*

Neuzugewandertenbefragung  
(Spanisch)

*„Es braucht unheimlich viel Zeit, alle Briefe, die ich per Post bekomme, mit Google Translate zu übersetzen. Es wäre besser, alles digital zu erhalten.“*

Neuzugewandertenbefragung (Französisch)

- z. T. Fehlende Kenntnisse über Rechtslage, Anspruchsberechtigungen von EU-Bürger\*innen
  - Bei Mitarbeitenden der Jobcenter und Arbeitsagenturen ebenso wie bei Beratungseinrichtungen

*„Seit sieben Jahren helfe ich bei Behördengänge und berate bei Übersetzungen – kostenlos. Ich bin oft zu Terminen gegangen und generell habe ich keine Einwände gegen die Ämter in Berlin, aber die Leute, die dort arbeiten, sind oft inkompetent, geben schlechte oder gar keine Auskünfte, sind nicht nett zu Ausländern, haben keine Fortbildung oder Weiterbildung in Bezug auf EU- und Asylrechtsthemen und kennen häufig die aktuellen Rechtsvorschriften und Gesetzänderungen nicht, insbesondere wenn es um das Aufenthaltsrecht von EU-Bürgern und das Recht auf Arbeit geht. (...)“*

Neuzugewandertenbefragung (Polnisch)



- Welche Erfahrungen sammeln EU-Zugewanderte mit Arbeitsagenturen und Jobcentern in Berlin?
- Welche Zugangsbarrieren bestehen in Bezug auf Leistungen der Jobcenter und Arbeitsagenturen jenseits von rechtlichen Beschränkungen für EU-Zugewanderte?
- Welche Unterstützungsangebote erweisen sich als entscheidend für die Erleichterung des Zugangs von EU-Zugewanderten zu Regelsystemen?
- Wie könnte der Zugang von EU-Zugewanderten zum Regelsystem weiter erleichtert werden?