

## Einblicke in die Beratungsarbeit des Projekts „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“

(April 2021)

### Das Wichtigste in Kürze:

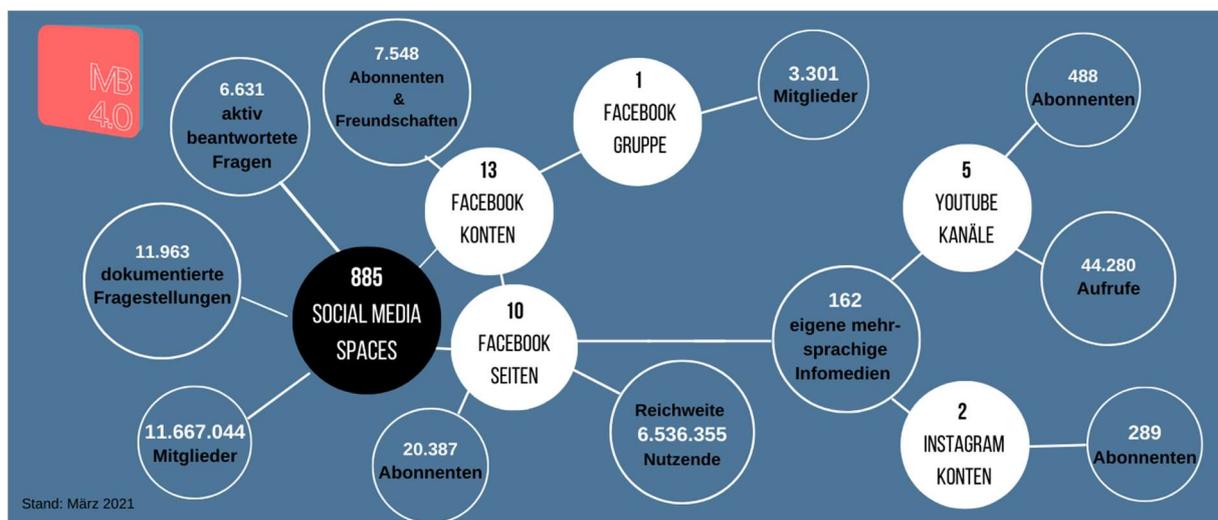
- Das Modellprojekt „MB 4.0 – Gute Arbeit in Deutschland“ (Projektlaufzeit 16.12.2017 – 31.12.2022) erprobt wissenschaftlich und entwickelt weiter **aufsuchende und juristisch geprüfte Beratung den sozialen Medien von Zugewanderten**. Zielgruppe des Projekts sind **neuzugewanderte EU-Arbeitnehmende und -suchende**.
- Zu den Themen **Arbeits- und Sozialrecht in Deutschland** wird in den Sprachen **Bulgarisch, Englisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Kroatisch, Polnisch, Rumänisch, Spanisch und Ungarisch** beraten.
- Das **digital Streetwork** findet aktuell in insgesamt **885 Social-Media-Spaces mit 11.667.044 Mitgliedern<sup>1</sup>**, vorwiegend auf Facebook, statt.
- Diese von der Zielgruppe selbst organisierten Social-Media-Spaces genießen **hohe Popularität** sowohl unter den Zugewanderten als auch unter Zuwanderungsinteressierten, sowie ein **konstantes Wachstum**.
- **11.963 Fragestellungen** wurden seit Beginn des Projekts detailliert dokumentiert, **6.631** davon einzeln beantwortet. Rund 500 Fragen pro Monat hat das MB 4.0 Team im letzten halben Jahr bearbeitet.
- Von Februar 2020 bis Februar 2021 wiesen **27,3 % der dokumentierten Fragen einen Corona-Bezug** auf. Nach **einem signifikanten Anstieg zum ersten Lockdown** und dem Zusammenbruch der Beratungsinfrastruktur, bleibt die Anzahl Corona-bezogener Fragen konstant.
- Der Prozentsatz der Fälle mit falschen oder irreführenden Informationen ist in der Zeit von September 2020 bis Februar 2021 gegenüber dem Vergleichszeitraum März 2020 bis August 2020 um **6,27% gestiegen**.
- **Top-Themen der dokumentierten Fälle sind:** Informationen zu SGB II und SGB III, Beendigung des Arbeitsverhältnisses, Wegzug aus Deutschland, Rente, Lohn/Lohnbetrug/Lohnabgabe, Krankenversicherung, Zugang zum Arbeitsmarkt.
- Seit Beginn des Projekts wurden **162 projekteigene, mehrsprachige und multimediale Informationsangebote** erstellt und in den Social-Media-Spaces auf projekteigenen Facebook-Seiten sowie auf der Homepage veröffentlicht.

---

<sup>1</sup> Mehrfachzählungen sind hier nicht ausgeschlossen, da eine Person auch in mehreren Gruppen Mitglied sein kann. Gleichzeitig können aber die Inhalte in sog. offenen Gruppen auch von Nicht-Mitgliedern gelesen werden.



## Unsere Präsenzen und Reichweite in den sozialen Medien



**Abbildung 1: Präsenzen, Reichweite und Akquise<sup>2</sup> im Projekt MB 4.0 © Minor**

Absolute Häufigkeiten, Darstellung nach eigener Erhebung, Zeitraum Januar 2018- März 2021

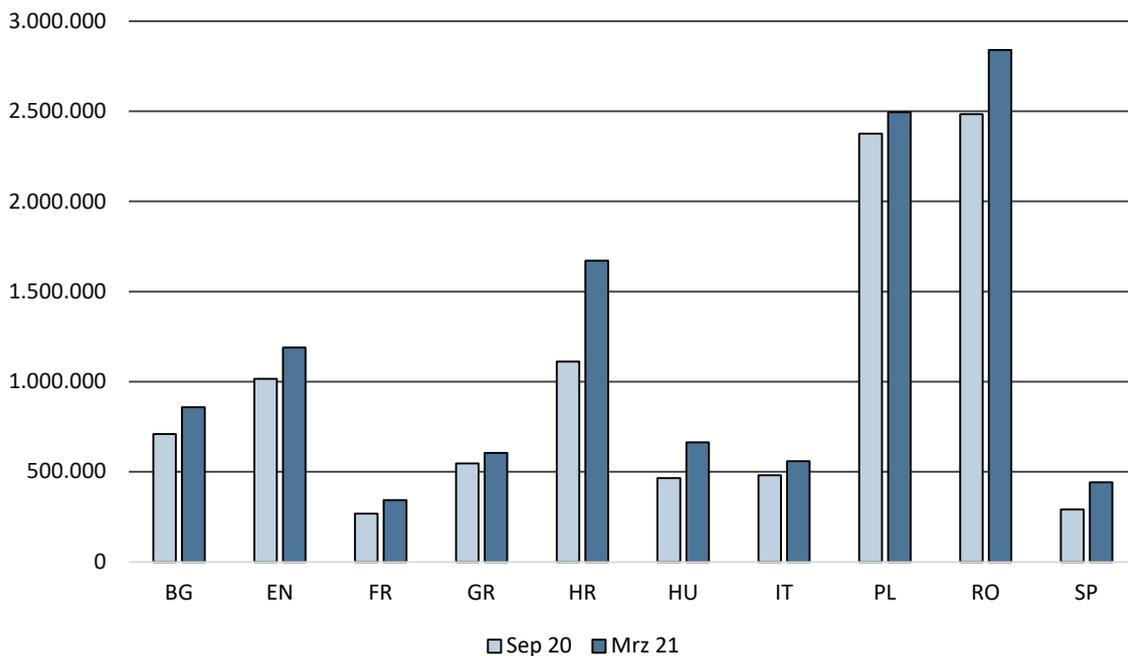
Die Beraterinnen und Berater im Projekt MB 4.0 sind seit Januar 2018 auf Bulgarisch und Polnisch und seit April 2018 auf Rumänisch mit beruflichen Profilen in den Social-Media-Spaces der Zielgruppen aktiv. Im Mai 2020 wurde das Projekt erweitert. Die Beratung erfolgt nun zusätzlich auf Englisch, Italienisch, Kroatisch, Spanisch und Ungarisch und seit Juli 2020 auch auf Französisch und Griechisch.

Durch einen kontinuierlichen Reputationsaufbau in den digitalen Kommunikationsorten von Zugewanderten in Deutschland erreichen die Beratenden Aufmerksamkeit und genießen das Vertrauen ihrer Community. Von dem aufsuchenden Ansatz, nach Fragen zu den Themen Arbeits- und Sozialrecht zu suchen und diese an Ort und Stelle zu beantworten, profitiert nicht nur die ratsuchende Person selbst, sondern auch alle anderen Mitglieder, die mitlesen. Gute und richtige Informationen und Hinweise sprechen sich herum. Sie erreichen so einen verlässlichen Grad an hoher Multiplikation, indem z.B. die projekteigenen Beiträge oft hundertfach geteilt werden.

Zurzeit sind die Beraterinnen und Berater des Projekts in 885 Social-Media-Spaces, mit insgesamt 11.667.044 Mitgliedern<sup>3</sup> aktiv (siehe Abbildung 1). Größtenteils sind dies ehrenamtlich geführte Gruppen auf Facebook. Wie Abbildung 2 für die letzten 6 Monaten zeigt, steigt die Anzahl an Mitglieder in allen Communities weiter kontinuierlich an.

<sup>2</sup> „Reichweite“ beschreibt die Anzahl der Facebook-Nutzenden, die Inhalte der projekteigenen Facebook-Seiten auf einem Endgerät gesehen haben. „Dokumentierte Fragenstellungen“ beschreibt die Anzahl der seit dem Projektbeginn in den Social-Media-Spaces identifizierten und erfassten Fragen, die projektrelevant sind. „Aktiv beantwortete Fragen“ beschreibt die Anzahl der Fragen, die von Beraterinnen und Beratern seit dem Beginn des Projekts aktiv beantwortet wurden.

<sup>3</sup> Mehrfachzählungen sind hier nicht ausgeschlossen, da eine Person, auch in mehreren Kommunikationsorte Mitglied sein kann. Gleichzeitig können auch Nicht-Mitglieder in vielen Gruppen mitlesen.

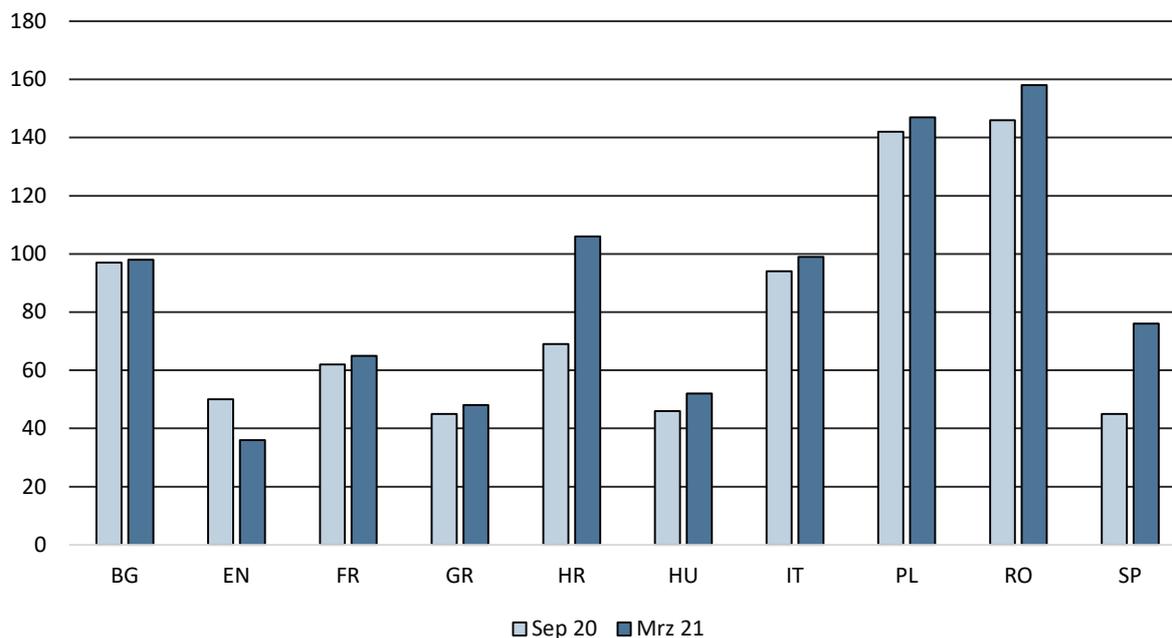


**Abbildung 2. Wachstum der Mitgliederzahlen nach Community im Zeitraum September 2020-März 2021**

Darstellung nach eigener Erhebung, März 2021 © Minor

Die Beraterinnen und Berater beschäftigen sich täglich mit einem konstanten Monitoring von neuen Gruppen bzw. Foren oder Kanälen, sodass auch die Entwicklung der Social-Media-Spaces pro Community nebst Mitgliederzahl der Communities ein Wachstum zeigt (siehe Abbildung 3). Die einzige Ausnahme stellt die englischsprachige Community dar, weil britische Gruppen seit Januar 2021 als Folge des Austritts Großbritanniens aus der Europäischen Union nicht mehr durch das Projekt MB 4.0 betreut werden. Nichtsdestotrotz ist die Anzahl der Mitglieder der betreuten englischen Gruppen im entsprechenden Zeitraum stark gewachsen, sodass diese trotz des Wegfalls der britischen Gruppen immer noch ein Wachstum aufweisen.

Die zwischen den einzelnen Sprachgruppen bestehenden Unterschiede in den Mitgliederzahlen sind darauf zurückzuführen, dass in manchen Communitys (wie z.B. Bulgarisch) die Gruppen eine hohe Konzentration und Spezialisierung in Bezug auf die Projektthemen aufweisen, sodass man trotz einer niedrigen Mitgliederzahl die Zielgruppe sogar besser erreichen kann, als bei den Communities mit sehr hoher Mitgliederzahl.



**Abbildung 3: Social-Media-Spaces – Anzahl, Wachstum nach Community im Zeitraum September 2020 – März 2021**

Darstellung nach eigener Erhebung, März 2021 © Minor

Auf Facebook werden zudem insgesamt **zehn MB 4.0-Facebook-Seiten** in den Sprachen des Projekts geführt. Dort werden neben den multimedialen Informationsangeboten des Projekts regelmäßig aktuelle und spannende Informationen rund um das Leben und Arbeiten von EU-Arbeitnehmenden in Deutschland veröffentlicht. Die MB 4.0-Facebook-Seiten genießen hohe Popularität in den Communities, wofür nicht nur die insgesamt 20.387 Abonnenten, sondern vor allem die Reichweite der Beiträge dieser Seiten spricht, die zusammen aktuell **mehr als 6,5 Millionen Aufrufe von Facebook-Nutzenden<sup>4</sup>** erreicht haben.

Das Projekt betreibt im Rahmen des Schwerpunktes „Polnischsprachige 24-Stunden Betreuungskräfte in Privathaushalten in Deutschland<sup>5</sup>“ zudem eine eigene Facebook-Gruppe für die häuslichen Betreuungskräfte (sogenannte Live-Ins) mit 3.492 Mitgliedern, wobei mehr als 1.000 Anfragen zur Aufnahme in der Warteschleife stehen. Die Resonanz hier ist sehr positiv, sodass die Beratungsarbeit aktuell in vier weitere Sprachen, darunter Bulgarisch, Rumänisch, Kroatisch und Tschechisch/Slowakisch erweitert wird.

Neben Facebook erproben die Beratenden auch Instagram, YouTube und weitere Web-Foren für die Communities. So werden die 162 Informationsmedien im Rahmen des Projektes auch über die fünf MB

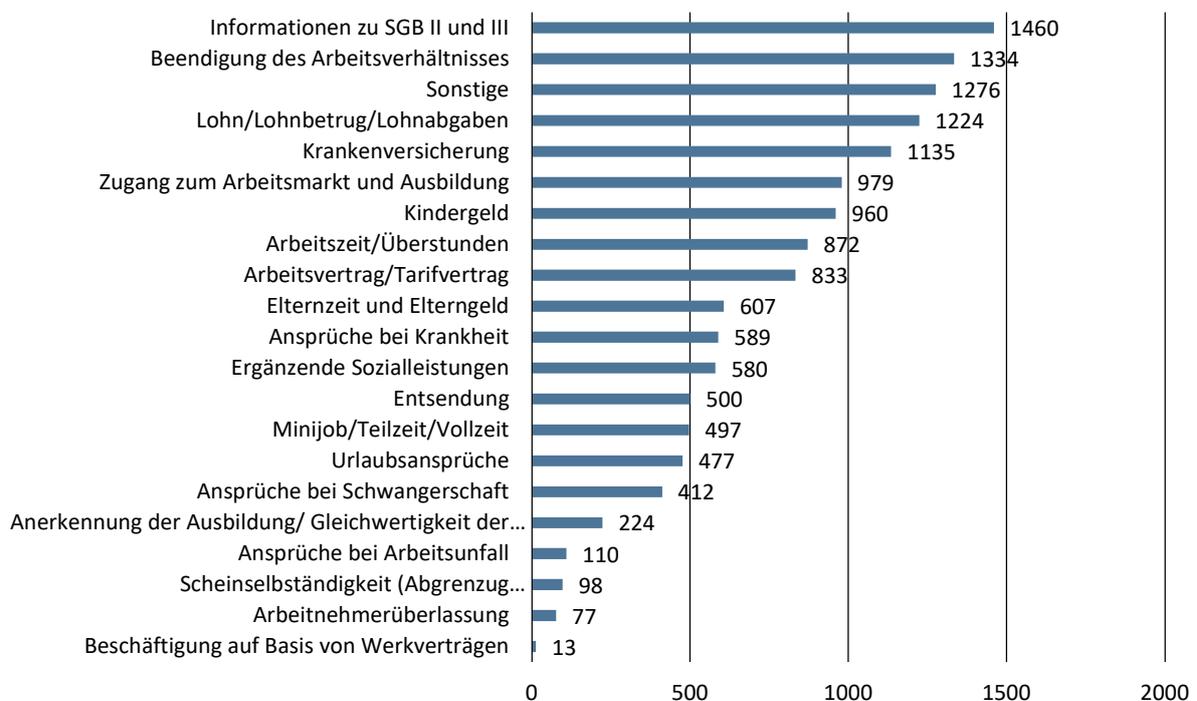
<sup>4</sup> Im Gegensatz zur Zahl der Abonnenten können hier keine Mehrfachzählungen ausgeschlossen werden, da ein Facebook-Nutzende auf mehrere Beiträge zugreifen kann. Mit „Nutzenden“ sind alle Personen, die ein Facebook-Konto besitzen und bei Facebook veröffentlichte Inhalte lesen, gemeint.

<sup>5</sup> Aktuelle Informationen aus dem Schwerpunkt „24-Stunden Betreuungskräfte“ sind zu finden unter: <https://minor-kontor.de/24-stunden-betreuungskraefte/>

4.0-YouTube-Kanäle mit insgesamt 488 Abonnenten und 44.280 Aufrufen sowie zwei Instagram-Konten mit 289 Abonnenten vertrieben.

## Beratungsarbeit und Evaluation

Das Beratungsteam unterstützt die Communities bei arbeits- und sozialrechtlichen Themen, indem aufsuchend Fragen kompetent beantwortet, Informationen weitergeleitet, falsche oder irreführende Antworten korrigiert und richtige Antworten bekräftigt werden. Gleichzeitig werden die Entwicklungen von Themen und die Formen der Interaktion innerhalb der Communities beobachtet, dokumentiert und analysiert. Seit Projektbeginn wurden bis Februar 2021 **11.789 Fragenstellungen** detailliert dokumentiert. Die Auswertung der thematischen Zuordnung und deren statistische Aufarbeitung veranschaulicht, welche Themen in den Zielgruppen am häufigsten vorkommen (siehe Abbildung 4).

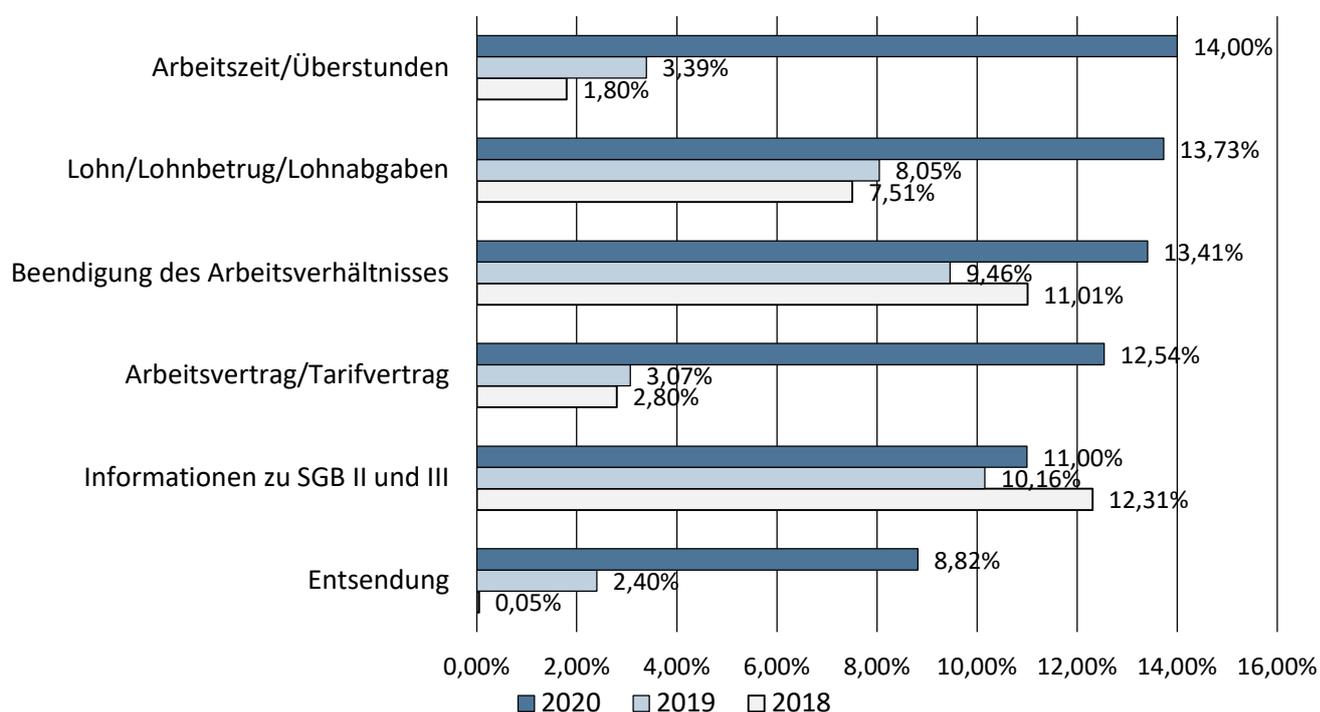


**Abbildung 4: Verteilung der seit Projektbeginn erfassten Fragenstellungen bei allen Sprachcommunities nach Haupteinflüssen**

(n= 11.789). Darstellung nach eigener Erhebung, Februar 2021 © Minor

Die in den Communities gestellten Fragen beziehen sich hauptsächlich auf die folgenden Themen-Kategorien: „Informationen zu SGB II und SGB III“, „Beendigung des Arbeitsverhältnisses“, „Lohn/Lohnbetrug/Lohnabgabe“, „Krankenversicherung“, „Zugang zum Arbeitsmarkt und Ausbildung“ und „Sonstige“. Unter der Kategorie „Sonstige“ werden Fragen zu „Wegzug aus Deutschland“, „Pflegethemen“, „Rente“, „Sozialversicherung“ und „Lohnsteuerkarte“ dokumentiert.

Seit Projektbeginn wird das Thema „Informationen über SGB II und SGB III“ stark erfragt. In der ersten Phase des Projektes (2018-2020), in der ausschließlich in den Sprachen Polnisch, Bulgarisch und Rumänisch beraten wurde, stellte das Thema „Kindergeld“ das Hauptthema dar, während Fragen zu „Arbeitszeit und Überstunden“ eine sehr geringe Häufigkeit aufwiesen. Zwischen 2018 und 2020 haben sich die Interessen und Bedarfe der bulgarischen, polnischen und rumänischen Communities neu orientiert (Abbildung 5). Die Erweiterungen des Projekts auf insgesamt zehn EU-Sprachen hat ebenfalls neue Tendenzen hervorgebracht, die zum Teil auch mit der aktuellen Pandemie zusammenhängen.



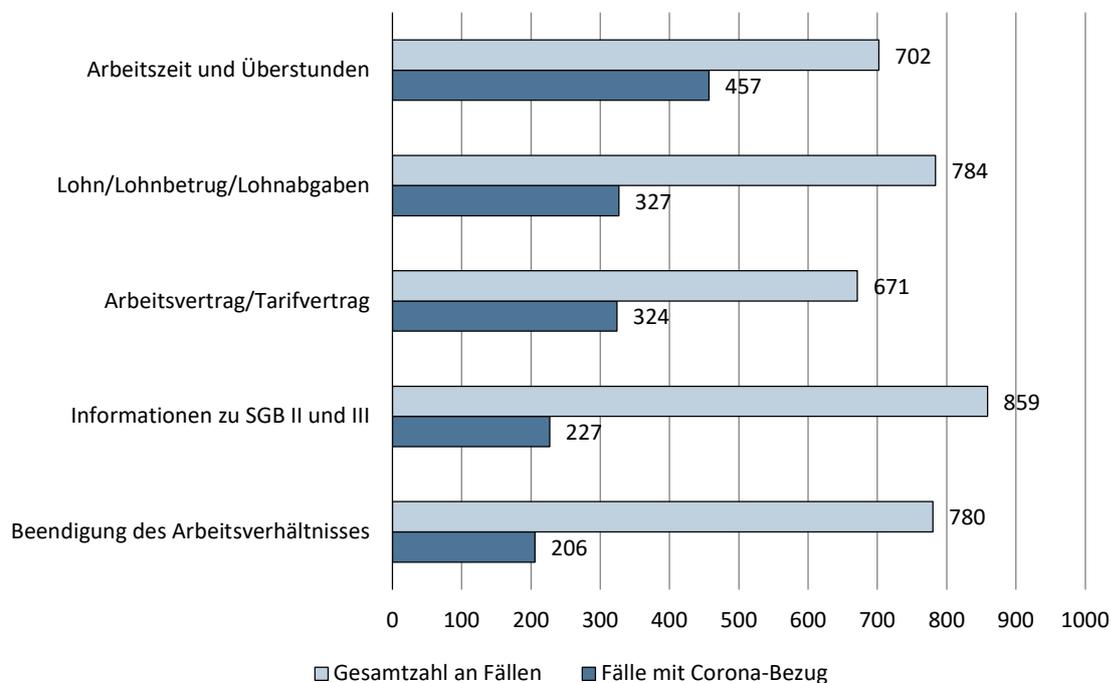
**Abbildung 5: Top 6 Haupteinflüsse (Themen) der dokumentierten Fragestellungen des Jahres 2020 und ihre Entwicklung in den vergangenen Jahren (n= 10.707).** Darstellung nach eigener Erhebung bis Ende 2020 © Minor

### Die Beratungsarbeit in Zeiten der Pandemie

Seit Februar 2020 werden die Fragestellungen auch nach Corona-Bezügen untersucht. Im Zeitraum von Februar 2020 bis Februar 2021 wiesen 1.762 aller Fragen einen Corona-Bezug auf. Die Mitglieder zeigen einen hohen Beratungsbedarf in Bezug auf Fragen im Zusammenhang mit der Pandemie, da zuverlässige Informationsmöglichkeiten oft auch im eigenen Arbeitsumfeld (Firma, Kollegen usw.) zu fehlen scheinen, wie die Mitglieder in den Gruppen oft betonen.

Der arbeitsrechtliche Informationsbedarf in Bezug auf die Corona-Situation konzentriert sich auf Fragen zur Kurzarbeit (Haupteinfluss: „Arbeitszeit und Überstunden“) sowie zur Berechnung des Lohns bei Kurzarbeitergeld und zur Differenz zwischen tatsächlich geleisteten Stunden und Ausfallstunden (Haupteinfluss: „Lohn/Lohnbetrug/Lohnabgaben“). Dieser Unterschied führt oft zu Missverständnissen und erfordert beständige Aufklärung über das Prinzip des Kurzarbeitergeldes und seine Logik. Weiteren

starken Orientierungsbedarf mit Corona-Bezug gibt es bei den Themen „Arbeitsvertrag und Tarifvertrag“, „Informationen zu SGB II und III“ und „Beendigung des Arbeitsverhältnisses“. In allen genannten Themen bleibt der Anzahl an Corona-bezogenen Fragen konstant hoch (siehe Abbildung 6).

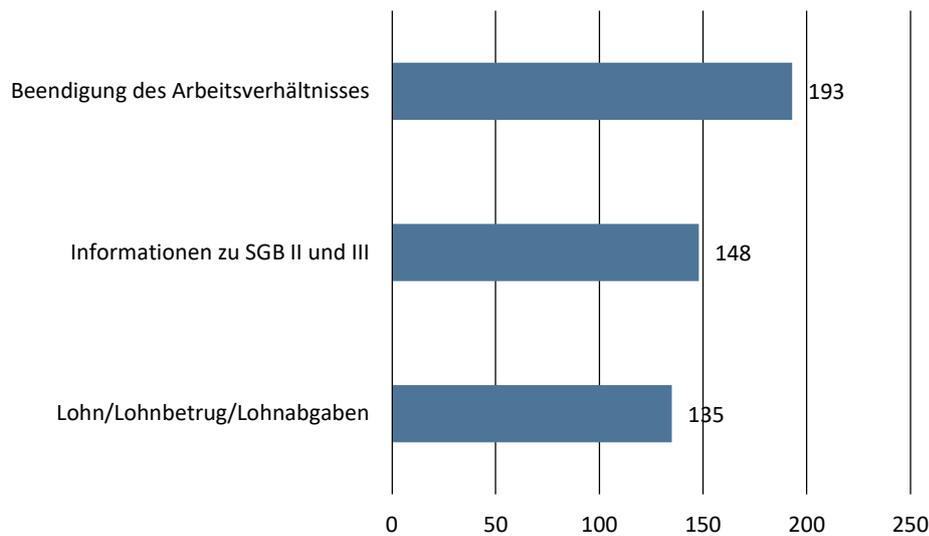


**Abbildung 6: Häufigsten Beratungsthemen bei Fragen mit Corona-Bezug im Zeitraum Februar 2020 - Februar 2021 (n= 6.454).** Darstellung nach eigener Erhebung, Februar 2021 © Minor

Diese Daten verdeutlichen die kritische Lage und die damit verbundenen geänderten Verhältnisse, welche die Nutzerinnen und Nutzer der Facebook-Gruppen seit Beginn der Pandemie zum Teil erleben und in den sozialen Medien teilen, um mit der Situation umgehen zu können.

### Falschinformationen

Im Rahmen des Projekts beschäftigt sich das Beratungsteam intensiv mit der Identifikation und der Korrektur von falschen oder irreführenden Antworten in den Communities. Im Zeitraum von September 2020 bis Februar 2021 gegenüber dem Vergleichszeitraum März 2020 bis August 2020 ist der Prozentsatz von zum Zeitpunkt der Beratung identifizierten falschen Informationen um 6,27 % gestiegen (Stand 28.02.2021). Seit Beginn des Projekts werden Falschinformationen am häufigsten in den Themenbereichen „Beendigung des Arbeitsverhältnisses“, „Informationen zu SGB II und SGB III“ und „Lohn, Lohnbetrug und Lohnabgabe“ identifiziert, korrigiert und erfasst. Wegen des hohen Anteiles an Falschinformationen besteht bei diesen Themen allgemein ein starker Beratungsbedarf (siehe Abbildung 7).



**Abbildung 7: Häufigste Beratungsthemen bei Fragen mit Falschinformationen seit Projektbeginn** (n= 1.229). Darstellung nach eigener Erhebung, Stand 28.2.2021 © Minor

Einige Beispiele verdeutlichen, inwiefern irreführende Informationen in den Communities kursieren. In Bezug auf das Thema „Informationen zu SGB II und SGB III“ wird z. B. der Meldeprozess als arbeitssuchend bei der Agentur für Arbeit, wie auch die Voraussetzungen für einen Anspruch auf Arbeitslosengeld I, inkorrekt beschrieben.

*„Wenn Sie in den letzten zwei Jahren zwölf Monate gearbeitet haben, ja, dann haben Sie Anspruch auf Arbeitslosengeld, das etwa 60 % Ihres Gehalts entspricht und in Ihrem Fall 6 Monate lang gezahlt wird.“*

Mitgliedsantwort als Kommentar aus einer italienischsprachige Facebook-Gruppe

*„Sie müssen sich an die Agentur für Arbeit wenden. Sie geben Ihnen für ein Jahr Arbeit 6 Monate Arbeitslosengeld. Melden Sie sich mindestens einen Monat vor Ablauf Ihres Vertrages an.“*

Mitgliedsantwort als Kommentar aus einer italienischsprachigen Facebook-Gruppe

Gleichermaßen kommen Falschinformationen in Bezug auf das Thema „Transfer“ des Arbeitslosengelds in ein anders EU-Land vor. Sobald die Ratsuchenden über diese Möglichkeit Fragen stellen, sind oft mehrere Mitglieder davon überzeugt, dass der Transfer z. B. nicht möglich sein kann. Außerdem erhalten diese falschen Kommentare viele Likes zur Unterstützung.

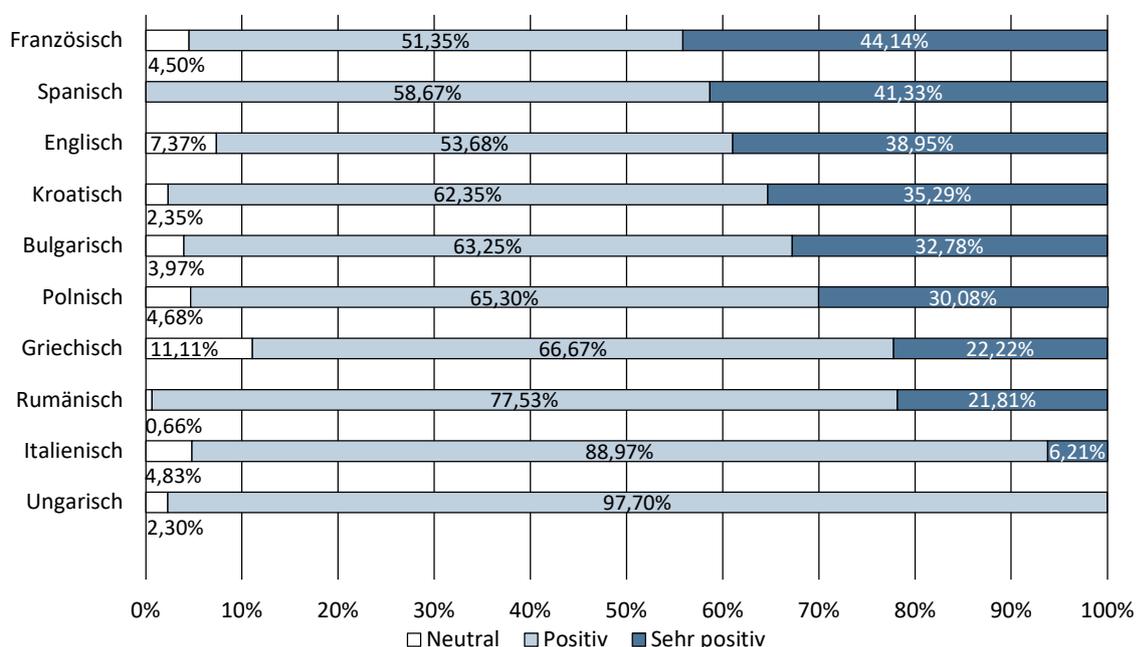
*„Die Agentur für Arbeit kontrolliert dich ständig. Du musst dich in Deutschland aufhalten. Wenn du Urlaub nehmen möchtest, musst du das auch vorher mit denen besprechen, daneben schicken sie noch ständig Jobangebote. Wenn du nach Ungarn zurückziehst, musst du Bescheid sagen, aber dann bekommst du kein Geld mehr. Was erwartest du, wenn du nicht mehr hier in Deutschland arbeiten möchtest?“*

Mitgliedsantwort als Kommentar aus einer ungarischsprachigen Facebook-Gruppe

In diesem Zusammenhang gewinnt die Beratungsarbeit noch größere Bedeutung, indem man sich nicht nur um die korrekten Informationen bemüht, sondern durch präzise rechtliche Hinweise aufzeigt, wo die Unrichtigkeit in den Kommentaren besteht, die sonst auch dazu beitragen würden, die Unsicherheit der Mitglieder zu erhöhen.

### Rückmeldungen aus den Communities

Seit Beginn des Projekts werden auch stichprobenartig die Rückmeldungen der Mitglieder auf die Beratungsarbeit dokumentiert. Die geleistete Beratungsarbeit erhält fast ein Jahr nach der Erweiterung der Beratungsarbeit auf zehn EU-Sprachen kontinuierlich positive Rückmeldungen (siehe Abbildung 8).



**Abbildung 8 Feedbacks neutral, positiv, sehr positiv für die Projektjahre 2020 und 2021**

(n= 1.755). Darstellung nach eigener Erhebung, Stand Februar 2021 © Minor

Rückmeldungen kommen dabei sowohl von den Ratsuchenden selbst als auch von anderen Mitgliedern der Social-Media-Spaces. Ein Teil des Feedbacks nimmt die Form von Emoticons an oder beschränkt sich auf die Vergabe eines Likes. Abbildung 9 zeigt die Reaktionen auf einen Post in einer Facebook-Gruppe über das aktuelle Thema „Kinder-Bonus 2021“ welcher **252 Likes** in der rumänischen Community erzielt hat.

### Consiliere de migrație 4.0

16. März · 🌐

!! Kinderbonus 2021!!

Vești bune pentru părinți! Kinderbonus va fi plătit în 2021 🤗🤗🤗

De data aceasta ar trebui ca pentru fiecare copil să beneficiați de suma de 150€. Plata bonusului se va efectua în luna mai împreună cu alocația.

! Nu este nevoie ca dvs. să solicitați bonusul. Acesta va fi virat automat tuturor părinților care primesc alocație în Germania. Multă sănătate tuturor!

👉 Pentru actualizări urmăriți pagina noastră. Intotdeauna cu informații oficiale!

👍 252

40 Kommentare 55 Mal geteilt

### Abbildung 9: Reaktionen auf einen Post über den Kinder-Bonus 2021

Bildschirmaufnahme eines auf der rumänischen Facebook-Seite „Consiliere de migrație 4.0“ veröffentlichten Beitrags vom März 2021 © Minor

Häufig fallen Rückmeldungen ausführlicher aus. Die Mitglieder nehmen sich die Zeit, präzise Äußerungen zu posten. Einige Auszüge aus diesen Rückmeldungen betonen die Zufriedenheit mit den erhaltenen Antworten und verdeutlichen die positive Wirkung der Beratungsarbeit aus der Sicht der Ratsuchenden:

*„Dank euch habe ich mein Lohn bekommen: vielen Dank für die Hilfe!“*

Rückmeldung als Kommentar in einer polnischsprachigen Facebook-Gruppe

*„Sie sind die Einzige, die das richtig und genau erklärt hat (übersetzt hat), worum es geht. Jeder sollte Sie als Beispiel nehmen.“*

Rückmeldung als Kommentar in einer bulgarischsprachigen Facebook-Gruppe

Die juristisch geprüften Antworten des Beratungsteams erreichen nicht nur das Ziel, die betroffene Person zu beraten, sondern nützen der ganzen Social-Media-Community. Auch Mitglieder, die nicht direkt von dem Problem oder von der gestellten Frage betroffen sind, profitieren in der jeweiligen Gruppe/Forum bzw. in dem jeweiligen Kanal von der Antwort und werden informiert. Diesen Aspekt der aufsuchenden Beratungsarbeit in den Facebook-Gruppen beleuchtet ein Beispiel aus der kroatischsprachigen Community:

*„Vielen Dank für die detaillierte und konkrete Antwort. Auch wenn ich kein Problem dieser Art habe, habe ich jeden Buchstabe der Antwort gelesen. Vielen Dank noch einmal!“*

Rückmeldung aus einer kroatischsprachigen Facebook-Gruppe