



BRÜCKEN BAUEN
VERBINDUNG SCHAFFEN
INTEGRATION LEBEN

Ehrenamtliche Beratung in Willkommens-Cafés und anderen offenen Angeboten



BERATUNG

Niedrigschwelliges Beratungsangebote für Drittstaatsangehörige

Beratung für Ehrenamtliche im Bereich Flucht, Migration und Integration

Beratung für Initiativen und Gruppen im Rahmen der Ehrenamtskoordination

BEGLEITUNG

Begleitung für Familien mit Zuwanderungsgeschichte durch herkunftssprachliche Familienlotsinnen

Unterstützung bei der Kommunikation mit Schulen, Kitas und Jugendamt

BILDUNG

Veranstaltungen für Familien mit Zuwanderungsgeschichte

Bildungs- und Austauschangebote für Ehrenamtliche

Erste Schritte - Ort, Zielgruppe und Aktive

Willkommenscafés sind immer auch Orte, an denen Menschen nach Rat und Hilfe suchen. Mit dieser Handreichung wollen wir Sie dabei unterstützen, konstruktiv und sicher zu helfen, Fehler zu vermeiden und niedrigschwellige Hilfsangebote zu etablieren oder zu stärken.

Wir richten uns an Aktive in diesen Angeboten, aber auch an Hauptamtliche, die Cafés oder Begegnungsorte koordinieren und begleiten.

Seit 2023 gibt es in Trier das Postcafé der Diakonie als Anlaufstelle für Personen, die Hilfe beim Ordnen ihrer Post benötigen und Unterstützung bei Anträgen und anderen einmaligen Anliegen suchen. Die Wartezeiten bei den Fachstellen sind lang, und so können dringende, unkomplizierte Themen bereits angegangen oder vorbereitet werden. Das Café findet wird von Ehrenamtlichen getragen, die an die Ehrenamtskoordination angebunden sind. Wenn in einem Beratungscafé komplexere Themen bearbeitet werden, ist eine solche enge Anbindung an Fachstellen und hauptamtliche Berater*innen unbedingt notwendig.

Weil es ohne Termin und Anmeldung immer zu Wartezeiten kommen kann, empfiehlt es sich, in einem Beratungscafé für eine angenehme Atmosphäre zu sorgen (Kaffee, Wasser, bequeme Sitzgelegenheiten). Auch Ausweichräume für Gespräche können sehr vorteilhaft sein - die Ratsuchenden bringen Ihnen sehr viel Vertrauen entgegen und teilen sehr private Dinge. Nicht nur aus Datenschutzgründen sollte sichergestellt sein, dass keine unbefugten Dritten mithören.

Es ist empfehlenswert, in einem Team Ansprechpersonen festzulegen, die ein Interesse daran haben, sich mit Beratungsanliegen auseinanderzusetzen, während anderen die Möglichkeit gegeben wird, sich anderweitig einzubringen.

Es sollte sich niemand zu einer Unterstützung "genötigt" fühlen, die er oder sie (noch) nicht leisten möchte - das ist nicht nur wichtig für die Zufriedenheit der Mitarbeitenden, sondern auch für die Qualitätssicherung des Angebots.

Wenn es eine bestimmte Zielgruppe gibt, sollte am Anfang erfragt werden, ob die ratsuchende Person zu dieser Gruppe gehört. Das gilt auch für den Fall, dass bestimmte Gruppen von dem Angebot ausgeschlossen sind (z.B. Personen im laufenden Asylverfahren).

Um einer Spaltung vorzubeugen und der Diversität der Gesellschaft Rechnung zu tragen, ist es sinnvoll, sich nicht allzu sehr auf eine bestimmte Zielgruppe zu beschränken (außer, wenn dies durch äußere Notwendigkeiten vorgegeben ist). So sind es nicht nur Geflüchtete, die einen Bedarf auf unkomplizierten Zugang zu dieser Art Hilfe brauchen, sondern auch EU-Arbeitnehmer*innen, Einheimische mit Problemen in der Kommunikation mit Behörden, Menschen mit Einschränkungen und Erkrankungen.

Rechtliche Rahmenbedingungen

Rechtsberatung ist in Deutschland reguliert und unterliegt dem Rechtsdienstleistungsgesetz. Mit dieser Handreichung möchten wir ein wenig Licht in die Frage bringen, wo die Rechtsberatung beginnt, und wo und wie man als Ehrenamtliche*r aktiv unterstützen kann.

Grundsätzlich gilt das Verbot von unbefugten Rechtsdienstleistungen auch für die ehrenamtliche Beratung (§6 Abs. 1 RDG). Die Grenzen zwischen ehrenamtlicher Beratung und Rechtsdienstleistung zu ziehen ist daher unabdingbar. Dieses Gesetz ist zum Schutz der Ratsuchenden gedacht, die nicht wissen können, welche Rechtskenntnisse ihr Gegenüber hat.

Im Zweifel gilt:

Besteht keine Anbindung an eine Fachstelle, und keine Möglichkeit, befugte und qualifizierte Personen um Rat zu fragen, dann sehen Sie von einer Antwort und Beratung ab, bzw. beschränken Sie sich auf unproblematische "Ausfüllhilfen" und Verweisberatung. Sie vermeiden so nicht nur negative und möglicherweise drastische Folgen für die Ratsuchenden, sondern auch Mehrarbeit für die Fachberatungen und die Verwaltung sowie rechtliche Konsequenzen.

Wichtig: Wenn aus einem Schreiben eine Frist hervorgeht, versuchen Sie, sicherzustellen, dass diese Frist verstanden wurde. Wenn möglich, versuchen Sie hier eine Anbindung an eine Beratungsstelle zu erreichen. In der Regel wird das bei hoher Dringlichkeit funktionieren.

Beispiel 1: Der Wohngeldantrag

Eine Frau kommt mit einem Brief der Wohngeldstelle. Sie hat einen Antrag gestellt, es fehlen aber noch Unterlagen. Sie möchte wissen, was sie machen soll.

Lösung:

Wir verschaffen uns erst einmal selbst einen genauen Überblick über den Inhalt des Briefes und vermitteln unbekannte und komplizierte Begriffe in einfacher Sprache oder mit Übersetzungshilfe.

Es stellt sich heraus, dass die Ummeldebesccheinigung noch nicht vorliegt. Aufgrund der Sprachbarriere kommt die Klientin nicht mit dem Online-Buchungssystem klar. Wir buchen also gemeinsam mit ihr einen Termin, und erklären ihr, dass sie die Bescheinigung nach Erhalt an die Wohngeldstelle schicken muss. Falls sie noch nicht gut Deutsch schreiben kann, können wir auch den Briefumschlag schon gemeinsam mit ihr vorbereiten.

Dieser Fall ist vollkommen unproblematisch, es liegt keinerlei Rechtsdienstleistung vor.

Keine Beratung zu anderen Rechtsfragen

Sehr häufig kommen in den Begegnungsorten außer Aufenthalts- und Sozialrecht auch Fragen aus anderen Rechtsgebieten auf, oft Miet- und Arbeitsrecht. Hier kann man gar nicht deutlich genug auf das Verbot und die Gefahren von unerlaubter und nicht qualifizierter Rechtsdienstleistung hinweisen, die für den Betroffenen schlimme, bis hin zu existenziellen Folgen nach sich ziehen kann, wenn etwa ein falsches Rechtsmittel eingelegt wird (oder darauf verzichtet wird, eines einzulegen).

Hiervon ausgenommen ist wirklich sicheres Alltagswissen, d.h. Auskunft zur allgemeinen Rechtslage, die allen vertraut ist, z.B. "Die Kündigung eines Arbeitsvertrags muss schriftlich erfolgen, nicht per Messenger." Aber bereits über die weiteren Schritte, die daraus abzuleiten sind, muss der oder die Ratsuchende selbst oder mit Hilfe einer Fachperson entscheiden.

Vorsicht vor "gefühlter Gewissheit" und vor "gefühlter Gerechtigkeit"!

Nicht alles, was ungerecht erscheint, ist auch tatsächlich rechtswidrig - egal, wie falsch es sich anhört.

Man muss zum einen beachten, dass es gerade dann sehr kompliziert werden kann, wenn verschiedene Rechtsgebiete zusammentreffen (Sozial- und Aufenthaltsrecht beispielsweise), und zum anderen kennen wir auch nur die Schilderung einer Seite - der komplette Sachverhalt und Vorgeschichte stellen sich möglicherweise komplexer dar. Äußerungen wie "das kann nicht richtig sein, dagegen legen wir Widerspruch ein" oder "da hat das Amt XY einen Fehler gemacht" sollten daher vermieden werden.

Verweisberatung:

Es ist notwendig, einen groben Überblick über die Beratungslandschaft zu haben, und bestenfalls Ansprechpersonen bei den entsprechenden Stellen zu kennen. Im Zweifel erhalten Ratsuchende und ehrenamtlich Mitarbeitende bei der Migrationsberatung oder der Ehrenamtskoordination Informationen, so dass auch zu der Frage "wen frage ich, wenn ..." eine stetig wachsende Sammlung angelegt werden kann.

Oft haben die Menschen, die in den Begegnungsorten um Hilfe fragen, bereits eine lange Suche hinter sich. Hier braucht es Fingerspitzengefühl, wenn man jemanden, der bereits bei verschiedenen Stellen war, nun ebenfalls wegschickt, weil man nicht selbst helfen kann. In dieser schwierigen Situation sollte man nach Möglichkeit versuchen, gemeinsam einen direkten Kontakt zu einer Stelle aufzunehmen.

Voraussetzungen und Rahmenbedingungen

Ehrenamtliche Beratung stellt hohe Anforderungen an die Beratenden, in persönlicher, fachlicher und rechtlicher Hinsicht. Für ein erfolgreiches Angebot muss auch ein äußerer Rahmen eine sinnvolle Struktur geben.

Persönliche Voraussetzungen: Reflexionsfähigkeit, Anerkennen der eigenen Grenzen

Niemand kann alles wissen, und es ist ganz normal, sich zu irren. In der Beratungspraxis kann das allerdings schnell teuer und unter Umständen existenziell bedrohlich werden, wenn es um Sozial- oder Aufenthaltsrecht geht. Sollte ein Beratungsfehler unterlaufen sein, nehmen Sie bitte umgehend Kontakt zum Träger oder zu einer Beratungsstelle auf und schildern Sie den Vorfall möglichst genau und vollständig.

Kommunikationsfähigkeit: Ehrliche, wertschätzende Kommunikation

Neben allgemeiner Kommunikationsfähigkeit ist auch die Bereitschaft zum konstanten Austausch mit den hauptamtlich Tätigen wichtig, um den Kontakt zur Fachberatung reibungslos zu gestalten, z.B. Doppelberatungen zu vermeiden.

Umgekehrt gilt für diese, dass sie mit Ehrenamtlichen einen respektvollen Umgang auf Augenhöhe führen und sie nicht als kostenlose Hilfskräfte sehen und behandeln.

Im Umgang mit Klient*innen gilt auch für ehrenamtlich Mitarbeitende, eine professionelle Distanz zu wahren, beispielsweise nicht ungefragt zu duzen.

Zuverlässigkeit

Absprachen und Termine müssen eingehalten werden, da Fristen laufen und die Ratsuchenden sich darauf verlassen müssen. Natürlich kann es passieren, dass man krank wird oder der Termin aus anderen Gründen nicht aufrecht erhalten werden kann. In dem Fall sollte es frühzeitig mit den Verantwortlichen und ggf. den hauptamtlichen Berater*innen kommuniziert werden.

Fachliche Voraussetzungen:

In niedrigschwelligen Angeboten muss niemand Expert*in sein. Wichtig ist es aber, diese Fachleute zu kennen und ihre Kontaktdaten im Café bereit zu halten. Wer ist Ansprechperson für Jugendliche, für Menschen im laufenden Asylverfahren, wo kann man eine Energiekostenberatung bekommen, und wo, wenn sonst nichts mehr hilft, einen Lebensmittelgutschein?

Wenn Sie bei der Tätigkeit feststellen, dass Sie Interesse an einem bestimmten Fachgebiet entwickeln, nehmen Sie Kontakt mit dem Träger ihres Angebots, einer Migrationsberatungsstelle oder der Ehrenamtskoordination auf. Es gibt zahlreiche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, um ihr Wissen zu vertiefen oder aufzufrischen.

Welche Anliegen - und welche besser nicht?

Vollkommen problemlos sind alle Anliegen, bei denen man lediglich beim **Ausfüllen unterstützt**, etwa bei Anmeldungen oder Anträgen.

Ebenso unproblematisch sind in der Regel bloße **Verständnisfragen** (Beispiel: "Was steht in diesem Brief von der Krankenkasse?" - "Die Krankenkasse möchte wissen, wo sie von Januar bis März gearbeitet haben.")

Hier verlässt man sich auf die Korrektheit der Angaben der Ratsuchenden und schreibt diese nieder. Man kann mit Übersetzungstools, Sprachmittler*innen (wenn erreichbar) oder Einfacher Sprache arbeiten.

Vorsicht: Es kann keine Suche nach der "günstigsten" oder "besten" Antwort geben, sondern weisen darauf hin, dass die Angaben wahr und vollständig sein müssen, da sonst erhebliche Konsequenzen drohen.

Wenn es die Umstände ermöglichen und es gewünscht ist, kann eine Anmeldung zu weitergehender Beratung und eventuell auch schon eine Terminvereinbarung sehr hilfreich sein (Beispiel: Gemeinsames Ausfüllen der Anmeldung bei der Schuldnerberatung).

Hier ist ein Ordner sinnvoll, in dem häufig benötigte Vorlagen abgeheftet sind, und wenn möglich auch ein internetfähiger PC und Drucker. Beides kann über Sachspenden oft unkompliziert beschafft werden. Achten Sie auf die Gefahr eines Diebstahls!

Was kann in einer ehrenamtlichen Beratung NICHT geleistet werden:

Keine Antragsberatung:

Wir können nicht vor Ort entscheiden, auf welche Leistungen ein Antrag gestellt werden könnte, und Anträge ohne Aussicht auf Erfolg belasten die ohnehin am Rand der Kapazität arbeitende Verwaltung unnötig. Wenn jemand nicht weiß, auf welche Leistungen er Anspruch hat, muss er an die Fachstelle verwiesen werden.

Keine inhaltliche Prüfung von Bescheiden

Es ist fast nicht möglich, auf den ersten Blick ohne zahlreiche weitere Informationen festzustellen, ob ein Widerspruch sinnvoll ist. Wenn jemand zum Ausdruck bringt, nicht mit einem Bescheid einverstanden zu sein, und widersprechen möchte, können wir bei der Formulierung insoweit helfen, dass wir sie in eine übersichtliche Form bringen. Jede weitere Beratung muss aber unterbleiben und gehört in die Hand von Fachpersonen.

Beispiel 2: Die Kündigung

Ein Klient kommt ins Café und hat eine Eigenbedarfskündigung seiner Wohnung erhalten. Er will wissen, ob das in Ordnung ist, und was er nun machen soll.

Was muss bei der Beratung beachtet werden:

Eine Eigenbedarfskündigung ist nur unter engen Voraussetzungen möglich. Das ist als Alltagswissen bekannt und als Äußerung unproblematisch.

Ob diese vorliegen, können wir nicht prüfen, auch nicht, ob die Kündigung den gesetzlichen Vorschriften entspricht. Eine Empfehlung, was nun zu tun ist, können wir daher nicht geben, denn das wäre eine Rechtsdienstleistung. Eine fehlerhafte Empfehlung kann hier hohe Folgekosten nach sich ziehen, bis hin zu Schadensersatzansprüchen.

Lösung:

Wir verweisen den Klienten an eine Stelle, die eine umfassende rechtliche Prüfung vornehmen kann und beraten darf. Das wäre hier entweder ein Rechtsanwalt oder der Mieterverein (kostenpflichtig). Auch die Verbraucherzentrale berät in Mietangelegenheiten. Wir geben ihm die jeweiligen Kontaktdaten und weisen auf mögliche Kosten hin. Falls nötig und gewünscht, helfen wir bei der Terminvereinbarung und weisen ggf. auf die Möglichkeit der Beratungshilfe bei niedrigem Einkommen hin. Es kann hilfreich sein, dabei zu helfen, den Sachverhalt nachvollziehbar zu schildern, und die Unterlagen für den Termin bei der Fachberatung zu ordnen.

Beispiel 3: Familiennachzug

Ein Mann aus Syrien hat einen Bescheid vom BAMF erhalten: Ihm wird die Flüchtlingseigenschaft zuerkannt. Er berichtet, dass seine Frau und zwei gemeinsame Kinder noch in der Türkei sind und er sie nun nach Deutschland holen möchte. Eine Tochter ist 17, die andere 12 Jahre alt. Er möchte wissen, was die weiteren Schritte sind.

Was muss bei der Beratung beachtet werden:

Hier gibt es mehrere Fristen, die beachtet werden müssen (Fristwahrende Anzeige, Volljährigkeit der einen Tochter). Das Verfahren zum Familiennachzug ist komplex und benötigt hauptamtliche Begleitung.

Lösung:

Der Klient wird auf die Dringlichkeit hingewiesen. Wenn es hauptamtliche Betreuung im Café gibt, ist diese umgehend hinzu zu ziehen, wenn nicht, hilft man dem Klienten bei der Kontaktaufnahme mit einer Beratungsstelle. Persönliche Angaben im Vorfeld zu sortieren ist sehr hilfreich: Herkunftsland, Dolmetscher ja/nein, Aufenthaltstitel, grobe Schilderung des Anliegens, Hinweis auf zeitkritische Elemente.

BRÜCKEN BAUEN
VERBINDUNG SCHAFFEN
INTEGRATION LEBEN

Kontakt:

Andrea Kockler

Mail: kockler@diakoniehilft.de

Mobil: 0151 64 04 98 50

Neli Lecheva

Mail: lecheva@diakoniehilft.de

Mobil: 0151 17 57 44 68

Allgemein: ehrenamt@diakoniehilft.de

Gemeinsame Diakonische Werke Rheinland-Süd gGmbH
Fleischstraße 16
54290 Trier

Postanschrift:
Gemeinsame Diakonische Werke Rheinland-Süd gGmbH
Theobaldstraße 10
54292 Trier



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**



Rheinland-Pfalz
MINISTERIUM FÜR
FAMILIE, FRAUEN, KULTUR
UND INTEGRATION



**Nikolaus Koch
Stiftung**