

Anlage:

# **Analyse der Willkommenskultur für internationale Fachkräfte in Karlsruhe**

## **GLIEDERUNG**

### **1. Einführung**

- 1.1 Anlass
- 1.2 Interviewpartner

### **2. In Karlsruhe ankommen - Erlebnisberichte**

- 2.1 Verfügbare Informationen und Nutzung von Informationsquellen vor der Ankunft in Karlsruhe
- 2.2 Sich-Willkommen-Fühlen in Karlsruhe
- 2.3 Schwierigkeiten bei der Ankunft in Karlsruhe
- 2.4 Meldeformalitäten und Behördenkontakte
- 2.5 Verbesserungsvorschläge: Das Ankommen in Karlsruhe erleichtern
  - 2.5.1 Ideen der Befragten
  - 2.5.2 Bewertung verschiedener Ansätze

## **1. EINFÜHRUNG**

### **1.1 Anlass**

Die am 15.05.2012 vom Gemeinderat beschlossene „Internationalisierungsstrategie der Stadt Karlsruhe“ konkretisiert die Vision „Karlsruhe ist eine internationale Stadt“ mittels eines Zielkatalogs, der mit entsprechenden Maßnahmen hinterlegt ist. Die nun vorliegende „Analyse der Willkommenskultur für internationale Fachkräfte“ ist eine der Maßnahmen, die das Ziel 4 - „Karlsruhe agiert aktiv mit Blick auf die zu erwartende Internationalisierung der Bevölkerung“ - unterstützen. Zielsetzung der Analyse ist es, Informationen zu sammeln und eine Grundlage für Folgeprojekte zu bieten.

Als Strategie des Handlungsfeldes „Regionale und überregionale Kooperation“ wurde die Internationalisierungsstrategie der Stadt Karlsruhe auch in dem am 18.09.2012 vom Gemeinderat beschlossenen „Integrierten Stadtentwicklungskonzept Karlsruhe 2020“ verankert.

### **1.2 Interviewpartner**

Als Grundlage für die Erstellung der vorliegenden Studie dienen Interviews mit 27 ausländischen Fachkräften. Ein Großteil der interviewten Personen verfügte bei der Ankunft in Karlsruhe über keine bzw. geringe Deutschkenntnisse. Die Auswertung der Interviews erfolgt qualitativ. D.h., die subjektiven Erlebnisschilderungen und Meinungen der interviewten Personen werden beschrieben, zitiert und zusammengefasst.

Mit der Durchführung der Interviews wurde ein Marktforschungsbüro beauftragt. Die Teilnahme an der Befragung stand jedem Ausländer bzw. jeder Ausländerin offen, der bzw. die innerhalb der letzten vier bis fünf Jahre insbesondere berufsbedingt nach Karlsruhe gezogen ist, über eine abgeschlossene Ausbildung oder ein Hochschulstudium verfügt und geringe Deutschkenntnisse hat bzw. zum Zeitpunkt des Zuzugs hatte. Die so rekrutierten ausländischen Fachkräfte hatten die Möglichkeit, die einstündigen Interviews im Zeitraum von Dezember 2011 bis Februar 2012 in ihrer Muttersprache zu geben. Insgesamt wurden 10 weibliche und 17 männliche Fachkräfte aus dem Ausland interviewt.

#### *Welche Nationalität besitzen Sie?*

Die befragten Fachkräfte kommen etwa zu gleichen Teilen aus den aktuell 27 Mitgliedsstaaten der EU und aus Drittländern, d.h. Ländern, die nicht Mitglied der EU sind. Die Herkunftsländer der Befragten innerhalb der EU sind Belgien, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Polen, Portugal, Spanien und Ungarn. Die Herkunftsländer der Befragten außerhalb der EU sind Ägypten, Guatemala, Indien, Jordanien, Kenia, Mexiko, Russland, Türkei und die USA.

*Haben Sie in der Vergangenheit in einem anderen Land als Ihrem Heimatland gelebt?*

Nahezu alle Befragten haben in der Vergangenheit bereits in einem anderen Land als ihrem Heimatland gelebt. Im Durchschnitt haben die Befragten bereits in 1,3 anderen Ländern - ausgenommen ihr Heimatland - gelebt und gearbeitet.

*Welche berufliche Qualifikation haben Sie?*

Alle Befragten haben einen Hochschulabschluss. Als höchsten Abschluss haben 17 Befragte einen Master, acht eine Promotion und zwei einen Bachelor. Bezüglich der studierten Fachrichtungen dominieren die so genannten MINT-Studienfächer (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik).

*In welcher Branche sind Sie tätig?*

Die interviewten Fachkräfte arbeiten vornehmlich in den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnologie, im Verarbeitenden Gewerbe und im Bereich Forschung und Lehre (z.B. KIT, ITU).

*Sind Sie verheiratet (haben einen festen Partner / Partnerin) oder ledig?*

*Haben Sie Kinder?*

Der Großteil der befragten internationalen Fachkräfte hat einen festen Partner bzw. eine feste Partnerin in Karlsruhe. 12 der interviewten Personen haben Kinder, die ebenfalls in Karlsruhe sind.

*Wie alt sind Sie? / Wie lange sind Sie bereits in Karlsruhe?*

Ein Großteil der Befragten ist zwischen 30 und 49 Jahre alt. Die Mehrheit der Befragten wohnte zum Zeitpunkt des Interviews weniger als zwei Jahre in Karlsruhe.

*Was war der Anlass für Sie, nach Karlsruhe zu kommen?*

Für 22 Befragte war der Hauptgrund für den Zuzug nach Karlsruhe ihre Arbeitsstelle. Fünf interviewte Fachkräfte kamen wegen ihres Partners bzw. ihrer Partnerin.

*Wie haben Sie in Karlsruhe einen Arbeitsplatz gefunden?*

Eine Arbeitsstelle in Karlsruhe haben die Befragten auf unterschiedlichen Wegen, die in etwa gleich häufig genannt werden, gefunden. Einige der Befragten haben ihre aktuelle Arbeitsstelle von ihrem Heimatland aus über das Internet gefunden. Weitere kamen durch einen Wechsel innerhalb der Firma nach Karlsruhe. Ein Teil der interviewten Fachkräfte wurde gezielt durch Karlsruher Arbeitgeber angeworben.

*Wie lange haben Sie vor, in Karlsruhe wohnen zu bleiben?*

Etwa ein Drittel der Befragten nennt auf die Frage, wie lange sie vorhaben in Karlsruhe wohnen zu bleiben, einen konkreten Zeitraum. Dieser reicht von anderthalb bis fünf Jahren. Die restlichen Interviewten haben häufig noch keine genauen zeitlichen Pläne.

## **2. IN KARLSRUHE ANKOMMEN - ERLEBNISBERICHTE**

### **2.1 Verfügbare Informationen und Nutzung von Informationsquellen vor der Ankunft in Karlsruhe**

Vor ihrer Ankunft haben sich die ausländischen Fachkräfte am häufigsten im Internet über Karlsruhe informiert.

*Wo haben sie sich vor Ihrer Ankunft in Karlsruhe über die Stadt informiert?*

Nahezu alle Befragten haben vor ihrer Ankunft in Karlsruhe Informationen im Internet recherchiert. In einigen Fällen wurden diese Informationen ergänzt durch Berichte von Kolleginnen und Kollegen, Freunden und/oder Familienmitgliedern. Einige der Befragten erhielten zusätzlich von ihrem Arbeitgeber und/oder einem Relocation-Service Informationen über Karlsruhe.

Zur Recherche von Informationen im Internet vor der Ankunft in Karlsruhe wurden vertiefende Fragen gestellt. Hierbei wurde deutlich, dass sowohl Karlsruhe-spezifische Internetseiten als auch Internetseiten über Deutschland im Allgemeinen besucht wurden.

*Auf welchen Internet-Seiten haben Sie sich informiert?*

*Haben Sie im Internet ausreichend Informationen gefunden?*

*War die Homepage der Stadt Karlsruhe eine wichtige Quelle bei Ihren Recherchen?*

Viele der Befragten haben zunächst über google.com, wikipedia.com und youtube.com nach Karlsruhe gesucht und sich mittels der weiterführenden Links über Karlsruhe informiert. Die am häufigsten von den Befragten besuchte Karlsruhe-spezifische Internetseite ist karlsruhe.de. Auch Befragte, die nach eigenen Angaben über keine oder nur geringe Deutschkenntnisse verfügen, haben die Homepage der Stadt Karlsruhe besucht. Weitere, von den interviewten Fachkräften im Vorfeld genutzte, Internetseiten sind expat-karlsruhe.com (private Internetseite für ausländische Fachkräfte), karlsruhe-tourismus.de (Internetpräsenz der Karlsruher Messe- und Kongress-GmbH), kit.edu (Website des KIT) und eskar.org (Website der Europäischen Schule Karlsruhe).

Internetseiten über Deutschland im Allgemeinen waren für die Informationsbeschaffung im Vorfeld ebenfalls wichtig. Neben der Seite der Bundesregierung (bundesregierung.de) wurden insbesondere auch die Webseiten howtogermany.com und thelocal.de besucht.

Ein Teil der Interviewten äußert sich im Zusammenhang mit der Suche nach Informationen im Internet zur Internetpräsenz der Stadt Karlsruhe. Ein Großteil der Äußerungen bezieht sich darauf, dass die Informationen auf karlsruhe.de nicht auf Englisch bereitgestellt werden. Hieraus resultierten Verständnisprobleme und der mehrfach geäußerte Wunsch, für ausländische Fachkräfte relevante Informationen auch auf Englisch bereit zu stellen.

## 2.2 Sich-Willkommen-Fühlen in Karlsruhe

Nahezu alle Befragten beantworten die Frage, ob sie sich bei ihrer Ankunft in Karlsruhe willkommen gefühlt haben, mit ja.

Bei ihren Aussagen verweisen die Befragten insbesondere darauf, dass die Karlsruher Bürgerinnen und Bürger ihnen freundlich begegnen und sich auch in der Verständigung sehr bemühen. Gleichzeitig wird deutlich, dass für einige der Befragten das Arbeitsumfeld, d.h. die Kolleginnen und Kollegen, das Einleben und Sich-Willkommen-Fühlen in Karlsruhe entscheidend beeinflusst.

## 2.3 Schwierigkeiten bei der Ankunft in Karlsruhe

Auch wenn sich nahezu alle interviewten ausländischen Fachkräfte zunächst in Karlsruhe willkommen gefühlt haben, so verweisen sie doch auf verschiedene Schwierigkeiten unmittelbar nach der Ankunft in Karlsruhe. Dabei ist die Beschaffung relevanter Informationen eines der größten Probleme. Dies ist auch im Zusammenhang damit zu sehen, dass die im Vorfeld über das Internet recherchierten Informationen häufig fragmentiert vorliegen oder wegen mangelnder Sprachkenntnisse nicht zugänglich sind.

*Was bereitete Ihnen nach der Ankunft in Karlsruhe die größten Schwierigkeiten?*

Bei der Ankunft in Karlsruhe besteht für die meisten Ausländerinnen und Ausländer die Notwendigkeit, sich zunächst **Informationen zu beschaffen** und den Alltag zu organisieren. Ein Großteil der Befragten weist darauf hin, dass gerade zu Beginn in Karlsruhe viele Informationen gefehlt hätten: „Ich hatte sozusagen überhaupt keine Informationen. Es gibt keine zentrale Anlaufstelle, keine Informationen in verschiedenen Sprachen. Man ist völlig verloren.“

Gliedert man die Informationsdefizite und Schwierigkeiten bei der Ankunft in Karlsruhe auf verschiedene Themenfelder auf, so wird deutlich, wie vielfältig die Informationsbedarfe und Herausforderungen für Neuankömmlinge aus dem Ausland sind.

Am häufigsten genannt werden Informationsdefizite im Zusammenhang mit der **Wohnungssuche** in Karlsruhe. Die Ankommenden sind oftmals mit den Gepflogenheiten auf dem deutschen Wohnungsmarkt nicht vertraut. Hierunter zählen beispielsweise Vermietung und Verkauf von Wohnungen und Häusern durch Makler, die eine entsprechende Provision verlangen. Für viele ist es auch ungewohnt, dass Wohnungen und Häuser ohne Küchen vermietet bzw. verkauft werden. Gleichzeitig berichten die Interviewten, dass sie keine für sie zugänglichen Informationen über potenzielle Wohnorte und Stadtteilcharakteristika gefunden hätten. Auch über temporäre Wohnmöglichkeiten, wie z.B. Boarding Houses, waren keine ausreichenden Informationen vorhanden. Vielen Befragten bereitete die Suche nach einer geeigneten Wohnmöglichkeit die größte Schwierigkeit bei der Ankunft in Karlsruhe.

Auch die **Sprache** wird häufig als größte Schwierigkeit bei der Ankunft in Karlsruhe genannt. Insbesondere die Fachkräfte, die über keine bzw. nur geringe

Deutschkenntnisse bei ihrer Ankunft in Karlsruhe verfügten, hatten Schwierigkeiten, geeignete Informationen über Deutschkurse oder Sprachschulen zu finden. Ein weiterer Punkt sind mangelnde Informationen über **Betreuungsmöglichkeiten für Kinder**.

Wie eingangs bereits beschrieben, hat ein Großteil der befragten internationalen Fachkräfte einen festen Partner bzw. eine feste Partnerin in Karlsruhe. Häufig stehen diese ebenfalls vor der Herausforderung in Karlsruhe anzukommen und sich in Karlsruhe einzuleben. Insbesondere bei der **Suche der Partnerinnen und Partner nach einem Arbeitsplatz** bestehen zum einen aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse und zum anderen aufgrund mangelnden Wissens über den Arbeitsmarkt in Karlsruhe Probleme.

Auch im Zusammenhang mit **Behördengängen** nennen die Befragten Schwierigkeiten. Einige hatten keine Informationen darüber, dass sie sich in Karlsruhe wohnhaft melden müssen. Auch Verständigungsprobleme werden immer wieder thematisiert: „Die Leute, die nicht perfekt oder gar nicht Deutsch sprechen, die würden ohne Freunde oder Bekannte nicht zu recht kommen.“

Grundsätzliche Fragen ergeben sich auch im Zusammenhang mit der **Organisation des Haushalts**. Hierzu zählen beispielsweise die Versorgung des Haushalts mit Gas, Wasser und Strom sowie Mülltrennung und -entsorgung. Daneben wird die Suche nach einem Internetanbieter von einem der Befragten als größte Schwierigkeit bei der Ankunft in Karlsruhe geschildert.

Auch im Zusammenhang mit der **Mobilität** sehen sich Neuankömmlinge vor Herausforderungen gestellt. Insbesondere die Funktionsweise des ÖPNV an sich sowie der Fahrkartenkauf stellen Neuankömmlinge vor Rätsel. Ein weiterer Punkt sind die Verkehrsregeln. Häufig sind die Ankömmlinge nicht mit den Verkehrsregeln vertraut. Dies gilt zum einen für die Nutzung von Autos, zum anderen aber auch für den Umgang mit Radfahrerinnen und Radfahrern im Straßenverkehr. Weitere Herausforderungen sind die Anmeldung eines Fahrzeugs sowie die Anerkennung der Fahrerlaubnis.

Das **Gesundheitssystem** in Deutschland ist für viele der Interviewten gänzlich neu. Neben Fragen der grundsätzlichen Funktionsweise des Krankenversicherungssystems in Deutschland besteht eine Schwierigkeit darin, eine geeignete Ärztin bzw. einen geeigneten Arzt - insbesondere mit Fremdsprachenkenntnissen - zu finden.

Ein Befragter erklärt, dass die größte Umstellung bei der Ankunft in Karlsruhe die für ihn **ungewohnten geschäftlichen Gepflogenheiten**, wie z.B. Öffnungszeiten, von Geschäften und Behörden gewesen seien.

Einige der Befragten geben an, dass ihnen zu Beginn Informationen über das **kulturelle Angebot** gefehlt hätten. Hierzu zählen beispielsweise Informationen darüber, welche Kinos in Karlsruhe Filme auf Englisch zeigen. Darüber hinaus war es für einige der Neuankömmlinge schwierig, **geeignete Geschäfte** zu finden.

## **2.4 Meldeformalitäten und Behördenkontakte**

Unmittelbar nach der Ankunft in Karlsruhe hatten alle interviewten ausländischen Fachkräfte zunächst Kontakte mit den zuständigen Behörden. Je nach Herkunftsland und nach individueller Situation gestalteten sich diese Kontakte mehr oder weniger intensiv. Im Zuge der Gespräche wurde deutlich, dass eine Differenzierung - und damit auch eine differenzierte Wahrnehmung - der einzelnen Behörden und öffentlichen Dienstleister für die Befragten kaum möglich ist.

Vor diesem Hintergrund wurde im Zuge der Interviews gefragt, wie die ausländischen Fachkräfte die Meldeformalitäten bzw. den Behördenkontakt in Karlsruhe allgemein erlebt haben.

*Wie haben Sie die Meldeformalitäten bzw. den Behördenkontakt in Karlsruhe erlebt als Sie nach Karlsruhe kamen in Bezug auf...*

*... Zuständigkeiten der Behörden?*

*... Terminvereinbarungen?*

*... Sprachkompetenz / Verständigung mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?*

*... Freundlichkeit und Geduld der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?*

Die Befragten haben ein überwiegend positives Bild von den Behördenkontakten in Karlsruhe. Insbesondere diejenigen Fachkräfte, die vor ihrer Ankunft in Karlsruhe schon gute Deutschkenntnisse hatten, beschreiben ihre Erfahrungen auf den Behörden als „nett“, „schnell“ und „unkompliziert“. Häufig verweisen die Befragten auch darauf, dass sie bei Behördengängen durch Dritte unterstützt wurden. Genannt werden in diesem Zusammenhang insbesondere Kolleginnen und Kollegen, der Arbeitgeber im Allgemeinen und Familienangehörige.

Gleichzeitig berichten vor allem diejenigen, die nicht über Deutschkenntnisse verfügen, von Verständigungsproblemen. Eine Fachkraft, die keine Deutschkenntnisse bei der Ankunft in Karlsruhe hatte, erklärt beispielsweise: „Die Abwicklung von Formalitäten war das größte Problem, da ich weder Deutsch verstand noch sprach. Alles ist in Deutsch und es ist keine Übersetzung zugänglich. Ich war auf jemanden angewiesen, der mir immer helfen musste.“

### **Zuständigkeit der Behörden**

In Bezug auf die räumliche Orientierung hatten die Befragten grundsätzlich keine Probleme, die jeweilige Behörde zu finden. Schwierigkeiten bestanden vielmehr darin, die Zuständigkeiten der jeweiligen Behörden richtig einzuschätzen. Als Beispiel dafür, dass es insbesondere zu Sprach- und Zuständigkeitsproblemen im Zusammenhang mit der räumlichen Orientierung kommt, kann folgendes Zitat herangezogen werden: „Behörden sind schon ein wenig schwer zu finden, weil diese Information auf Deutsch ist. [...] Dann stellt man sich in eine Schlange und stellt fest, dass die Informationen auf Deutsch oder nicht die richtigen sind.“

### **Terminvereinbarungen**

Einige der Befragten schildern, dass Sie Termine online vereinbart hätten. Sie berichten, dass die Online-Terminvereinbarung sehr gut funktioniert habe.

### **Sprachkompetenz bzw. Verständigung mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern**

Bezüglich der Sprachkompetenz bzw. der Verständigung mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf den Ämtern haben die interviewten ausländischen Fachkräfte sehr unterschiedliche Erfahrungen gemacht. Insbesondere Fachkräfte mit relativ guten Deutschkenntnissen erklärten, dass ihnen ihre Sprachkenntnisse bei der Anmeldung zugute gekommen seien. Gleichzeitig verweisen einige von ihnen darauf, dass sie ohne Deutschkenntnisse sicherlich Probleme bei den Meldeformalitäten gehabt hätten. Einige der Fachkräfte haben die Erfahrung gemacht, dass eine Verständigung in englischer Sprache im Bürgerbüro möglich war. Etwa die Hälfte der Befragten berichtet von Verständigungsproblemen bei den Meldeformalitäten und sieht die Sprachbarriere als großes Problem.

### **Freundlichkeit und Geduld der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Ein Großteil der Befragten beurteilt die Freundlichkeit und Geduld der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf den Behörden positiv. Lediglich ein geringer Anteil der Befragten berichtet von gemischten oder negativen Erfahrungen. In diesem Zusammenhang wird erläutert, dass Angestellte „nicht so freundlich“ bzw. aufgrund von Sprachschwierigkeiten „ungeduldig“ gewesen seien.

## **2.5 Empfehlungen und Verbesserungsvorschläge**

### **2.5.1 Das Ankommen in Karlsruhe erleichtern - Ideen der Befragten**

Die geäußerten Wünsche und Verbesserungsvorschläge auf die Frage, wie die Stadt Karlsruhe Fachkräften aus dem Ausland das Ankommen bzw. den Einstieg erleichtern könnte, sind in großen Teilen eine logische Ableitung aus den in den Kapiteln 2.3 und 2.4 dargestellten Schwierigkeiten bei der Ankunft in Karlsruhe.

*Haben Sie - vor dem Hintergrund Ihrer persönlichen Erfahrungen - Ideen, wie die Stadt Karlsruhe Fachkräften aus dem Ausland das Ankommen / den Einstieg erleichtern könnte?*

Einige der befragten Fachkräfte sind der Auffassung, dass eine **zentrale Anlaufstelle bzw. ein zentraler Ansprechpartner für ausländische Fachkräfte** das Ankommen in Karlsruhe wesentlich erleichtern könnte. In diesem Zusammenhang ist die Rede von einem „Ansprechpartner, der alles koordiniert“, einer „Person, die sich um ausländische Bürger kümmert“, einer „Person, die sich um internationale Belange kümmert“ oder einer „Ansprechperson bei Rückfragen“. Viele der Interviewten wünschen sich für zukünftig zuziehende ausländische Fachkräfte „eine Anlaufstelle, die gutes Englisch spricht“ bzw. einen „englischsprachigen Ansprechpartner“. Eine ausführliche Kommentierung zu diesem Punkt lautet folgendermaßen: „Wichtig wäre eine Person in den Ämtern, die übersetzt, Neuankömmlinge versteht und zu einem guten Start verhilft.“

Eine weitere Anregung von Seiten der Befragten ist die **Erstellung einer Checkliste bzw. eines Leitfadens** für neu ankommende ausländische Fachkräfte: „Man

bräuchte einen Leitfaden, um zu wissen, wo man die richtigen Informationen finden kann.“ Verbunden mit dem Wunsch nach einer Checkliste bzw. einem Leitfaden ist auch die Empfehlung, diese den Zuziehenden schon vor dem Umzug, z.B. über den Arbeitgeber, zukommen zu lassen.

Nahezu alle Befragten halten eine speziell **auf ausländische Fachkräfte zugeschnittene Internetpräsenz** für empfehlenswert. Dort könnte dann auch die im vorigen Punkt dargestellte Checkliste bzw. der Leitfaden zur Verfügung gestellt werden.

Um Neuankömmlingen aus dem Ausland die Ankunft in Karlsruhe zu erleichtern, halten einige der Befragten auch die **Organisation von Treffen und Veranstaltungen speziell für ausländische Fachkräfte** für sinnvoll.

Einer der Befragten empfiehlt die gezielte „... **Vermittlung von Freiwilligen aus dem eigenen Herkunftsland**, die helfen und unterstützen wollen.“

## **2.5.2 Das Ankommen in Karlsruhe erleichtern - Bewertung verschiedener Ansätze**

Die Befragten wurden gebeten, verschiedene vorgegebene Ansätze und Überlegungen, die den ausländischen Fachkräften das Ankommen in Karlsruhe erleichtern könnten, zu bewerten.

### **Willkommensmappe**

Alle Befragten halten die Idee einer englischsprachigen Willkommensmappe mit Gutscheinen und speziellen Informationen für ausländische Fachkräfte für gut und hilfreich. Im Gespräch entwickeln einige die Idee fort und geben Anregungen.

Bezüglich der Informationen, die in der Willkommensmappe enthalten sein sollten, wird die Anforderung formuliert, dass diese möglichst „wichtig und konkret“ sein sollten. Als Beispiele für benötigte Informationen nennen die Befragten Stichworte wie Müll, Parken, Wohnen, Feiertage, Ladenöffnungszeiten, Regelungen zu Kindergärten, Schulsystem etc.

Gleichzeitig wird deutlich, dass sich einige eine Mappe mit entsprechenden Informationen schon wünschen, bevor sie nach Karlsruhe kommen: „Gute Idee. Aber für mich müsste das passieren, bevor die Menschen nach Karlsruhe kommen, als Hilfe, um die Entscheidung für Karlsruhe zu treffen. Es wäre gut, die Informationen schon vorher zu haben.“ Vor diesem Hintergrund wird auch dafür plädiert, die Informationen auf einer Website zur Verfügung zu stellen.

### **Willkommenscenter**

Auch die Idee, ein mehrsprachiges Willkommenscenter zur Unterstützung bei der Bewältigung von Formalitäten einzurichten, wird von allen Befragten für gut befunden. Einige weisen darauf hin, dass es wichtig wäre, eine solche Dienstleistung entsprechend bekannt zu machen.

Weitere Kommentare beziehen sich auf die möglichen Aufgaben und Dienstleistungen des Willkommenscenters. Hierzu gehören die „Zusammenführung verschiedener Formalitäten“ sowie „Hilfe beim Ausfüllen von Formularen“, aber auch die Rolle eines Willkommenscenters als „Anlaufstelle bei dringenden Problemen“ und als „Ansprechpartner für die internationale Gemeinschaft“.

Auch organisatorische Fragestellungen werden angesprochen. Einer der Befragten schlägt vor, ein solches Center in Karlsruhe für den Stadt- und den Landkreis Karlsruhe zu zentralisieren. Eine weitere Person verweist darauf, dass die Einrichtung eines Willkommenscenters auch für Arbeitgeber interessant wäre und sich hier Ansätze für eine Kooperation böten. Auch die Möglichkeit eines kostenpflichtigen Angebots wird in Betracht gezogen: „Selbst wenn der Service kostenpflichtig wäre, wäre das ok.“

### **Willkommensportal (Internetwegweiser)**

Ein Großteil der Befragten befürwortet die Einrichtung eines Internetwegweisers. Einige bezeichnen einen Internetwegweiser als „sehr wichtig“ bzw. „unbedingt nötig“. Es wird deutlich, dass insbesondere die Möglichkeit, sich im Vorfeld über das Internet zu informieren, eine wichtige Rolle spielt.

Gleichzeitig verweist ein Teil der Befragten darauf, dass ein Willkommenscenter „persönlicher“ und der persönliche Kontakt bzw. ein Ansprechpartner „besser“ wäre.

### **Neubürgertreff / Einführungstag**

Ein Neubürgertreff bzw. ein Einführungstag wird von einem Großteil der Befragten als sinnvoll und wichtig erachtet. Allerdings gibt es auch skeptische Stimmen, die der Auffassung sind, eine solche Veranstaltung sei „nicht notwendig“ bzw. „weniger wichtig als die anderen Vorschläge“. Eine andere Person betont, dass eine solche Veranstaltung für Vollzeitbeschäftigte weniger Sinn mache.

Neben der zeitlichen Verfügbarkeit sind auch die unterschiedlichen Ankunftszeiten der ausländischen Fachkräfte ein Thema: „Jeder Tag ist ein Ankunftstag für Neubürger.“

### **Stadtführung**

Die Idee einer Stadtführung für neu zugewanderte Fachkräfte wird von einem Großteil der Befragten als „gut“ empfunden. Einige sind jedoch auch der Auffassung, eine solche Dienstleistung sei „nicht notwendig“, jeder könne dies „für sich machen“. Insgesamt wurde im Rahmen der Interviews inhaltlich relativ wenig Resonanz zur Idee einer Stadtführung geäußert.

### **Patenmodell**

Auch die Einrichtung eines Patenmodells - d.h. die Betreuung bei der Ankunft durch freiwillige Paten - wird von den meisten der Befragten begrüßt. Eine Person erläutert, dass für das Gelingen eines solchen Modells dessen Ausrichtung auf die „Bedürfnisse und Lebensumstände der Neuankömmlinge - Familie, Single -“ essentiell sei. Ergänzt wird dies durch die Aussage, dass ein Patenmodell „... sehr

nützlich sein kann, wenn die Vermittlung - nach Alter, Beruf, Sprache, Interessen - gut gemacht wird.“ Bezüglich eines Patenmodells werden auch Bedenken formuliert: „Ich denke, das wäre mir dann schon wieder zu persönlich.“

Eine zusammenfassende Bewertung der einzelnen Ansätze gestaltet sich wie folgt:

<b>Ansatz</b>	<b>Bewertung</b>	<b>Ergänzungen</b>
Willkommensmappe	+++	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informationen angelehnt an Schwierigkeiten</li> <li>▪ gibt es bereits in anderen Städten</li> <li>▪ auch im Internet bereit stellen</li> </ul>
Willkommenscenter	+++	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zusammenführung verschiedener Formalitäten</li> <li>▪ Hilfe beim Ausfüllen von Formularen</li> <li>▪ Anlaufstelle bei Problemen</li> <li>▪ Ansprechpartner für die internationale Gemeinschaft</li> <li>▪ Organisation von Veranstaltungen</li> </ul>
Willkommensportal / Internetwegweiser	+++	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informationen schon vor der Anreise auf Englisch verfügbar</li> <li>▪ Homepage der Stadt Karlsruhe auf Englisch</li> </ul>
Neubürgertreff / Einführungstag	++	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Probleme mit Terminfindung</li> <li>▪ Jeder Tag ist ein Ankunftstag, daher schwer zu organisieren</li> </ul>
Stadtführung	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eher unwichtig</li> </ul>
Patenmodell	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eher unwichtig</li> </ul>

Grundsätzlich werden alle vorgegebenen Ansätze und Vorschläge von den Befragten für gut befunden. Allerdings wird deutlich, dass aus Sicht der internationalen Fachkräfte eine englischsprachige Willkommensmappe, ein Willkommenscenter und die Einrichtung eines internationalen Willkommensportals im Internet die wichtigsten Maßnahmen sind.