

# Zentrale Anlaufstelle Migration (ZAM)- Beratung: Jahresbericht 2023

## Zentrale Anlaufstelle Migration (ZAM)- Beratung

Theresienstraße 18

90403 Nürnberg

Tel.: 0911/231-39215

E-Mail: [zam-beratung@stadt.nuernberg.de](mailto:zam-beratung@stadt.nuernberg.de)

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

Offene Beratung:

Montag bis Freitag von 8:30 bis 12:30 Uhr, nachmittags nach Vereinbarung

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



Kreisverband  
Nürnberg e.V.



Bayerisches  
Rotes  
Kreuz



DIE  
JOHANNITER



Stadtmission  
Nürnberg

## Inhalt

1. Einleitung .....	3
2. Inhalt und Konzept der ZAM-Beratung.....	3
3. Beratungszahlen und Statistik .....	4
4. Beratungsinhalte .....	7
5. Fokus Deutschspracherwerb .....	8
6. Besonderheiten im Jahr 2023.....	9
7. Öffentlichkeitsarbeit.....	10
8. Resümee und Ausblick.....	10

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



Kreisverband  
Nürnberg e.V.



**Bayerisches  
Rotes  
Kreuz**



**DIE  
JOHANNITER**



**Stadtmission**  
Nürnberg

## 1. Einleitung

Der hier vorliegende Jahresbericht der Zentralen Anlaufstelle Migration (ZAM)- Beratung gibt einen Einblick in die Tätigkeiten der ZAM-Beratung im Jahr 2023.

Die ZAM-Beratung wurde im Jahr 2019 gegründet und hat sich seitdem stetig fortentwickelt. Sie dient als Verweis- und Anlaufstelle für Menschen mit Migrationsgeschichte in der Stadt Nürnberg. Durch das niedrighschwellige Konzept mit offenen Sprechstunden ohne vorherige Terminvereinbarung, kann eine große Zahl an Bürgerinnen und Bürgern mit einer Zuwanderungsgeschichte erreicht werden.

Im Folgenden werden die Tätigkeiten der ZAM- Beratung im Jahr 2023 genauer erläutert.

## 2. Inhalt und Konzept der ZAM-Beratung

Die **Zentrale Anlaufstelle Migration (ZAM) in Nürnberg** besteht aus drei Einheiten:

1. der ZAM-Beratung
2. der Zentralen IQ-Beratungsstelle zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen (ZAQ+) und
3. der Test- und Meldestelle (TuM) des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) zur Einstufung und Steuerung zu den Integrationskursen.

Im Jahr 2023 erfolgte die räumliche Zusammenlegung der Beratungseinheit ZAM-Beratung sowie einem Teil des Teams der Zentralen IQ- Beratungsstelle zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen (ZAQ+) in einem gemeinsamen Gebäude. Zuvor waren alle Einheiten im Vorläuferbetrieb auf verschiedene Standorte verteilt. Bezüglich des Einzuges der Kommunalen Test und Meldestelle (TuM) des BAMF findet derzeit eine Klärung organisatorischer, logistischer und formeller Voraussetzungen und Bedingungen statt. Die **Zentrale Anlaufstelle Migration** befindet sich in der Theresienstraße 18 in zentraler Lage in der Nürnberger Innenstadt.

Die Einheit ZAM-Beratung besteht seit Juli 2019. Sie ist ein Kooperationsprojekt der Stadt Nürnberg mit fünf Trägern der freien Wohlfahrtspflege. Dies sind die Arbeiterwohlfahrt, Kreisverband Nürnberg e.V.; Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband Nürnberg-Stadt; Caritasverband Nürnberg e.V.; Johanniter Unfallhilfe e.V. Regionalverband Nürnberg und die Stadtmission Nürnberg e.V. Die Mitarbeitenden der ZAM-Beratung sind erfahrene Fachkräfte aus der Flüchtlings- und Integrationsberatung bzw. Migrationsberatung. Die ZAM- Beratung

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:

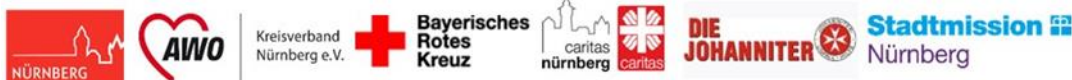


ist eine Anlaufstelle für zugewanderte Menschen in Nürnberg. Insbesondere zählen dazu beispielsweise Menschen im Asylverfahren, mit Duldung, Personen mit Flüchtlingsanerkennung, Menschen aus Drittstaaten mit einem Visum, einer Aufenthaltserlaubnis, einer Niederlassungserlaubnis oder Blue Card, EU-Bürgerinnen und EU-Bürger, deutsche Staatsangehörige mit ausländischen Angehörigen sowie Spätaussiedlerinnen und Spätaussiedler. Die ZAM-Beratung zeichnet sich durch eine niedrigschwellige Verweisberatung aus. Diese findet in Form einer offenen Sprechstunde ohne Voranmeldung von Montag bis Freitag von 8:30 bis 12:30 Uhr statt. An drei Nachmittagen in der Woche besteht zudem die Möglichkeit zur individuellen Terminvereinbarung. Zusätzlich bietet die ZAM-Beratung telefonische Beratung, schriftliche Beratung per E-Mail und Onlineberatung an. Durch die ZAM-Beratung sollen Doppelstrukturen aufgelöst werden und Ratsuchende im Stadtgebiet passgenau versorgt werden. Insbesondere im Bereich der Deutschsprachförderung spielt die ZAM-Beratung eine zentrale Rolle (vgl. Kapitel 5).

### 3. Beratungszahlen und Statistik

Im Berichtszeitraum haben in der ZAM-Beratung insgesamt 4.285 Beratungskontakte stattgefunden, davon waren 3.161 persönliche Beratungen, 909 telefonische und 214 schriftliche Beratungen und eine Onlineberatung (vgl. Abb.1). Das Angebot der offenen Sprechstunden ohne vorherige Terminvereinbarung wird sehr gut angenommen und zeigt, wie wichtig es ist, niedrigschwellig zu arbeiten. Eine digitale Beratung (Onlineberatung) wird von der ZAM-Beratung grundsätzlich angeboten, aber von den Ratsuchenden in der Regel nicht nachgefragt. Die schriftliche Beratung erfolgt hauptsächlich in Form von Email-Kontakten. Telefonische Beratungen finden häufig sowohl mit Ratsuchenden als auch mit ehren- oder hauptamtlichen Dritten und Angehörigen statt, die Fragen im Bereich Flucht, Migration und Integration haben.

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



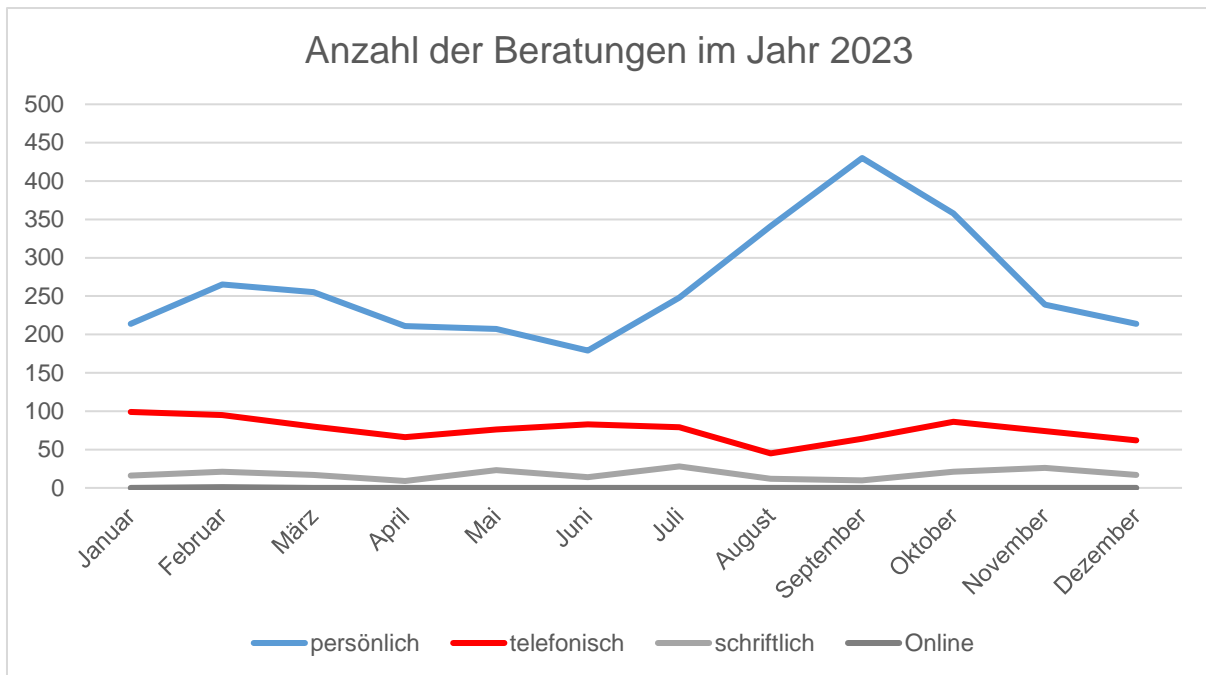


Abbildung 1: Beratungszahlen 2023, eigene Darstellung, Stadt Nürnberg, Referat für Jugend, Familie und Soziales, ZAMBe.

Menschen mit unterschiedlichem aufenthaltsrechtlichen Hintergrund nahmen im Jahr 2023 die Beratungsleistungen der ZAM-Beratung in Anspruch. Darunter waren 1.794 Personen im Asylverfahren, 613 Menschen mit einem erfolgreich durchlaufenen Asylverfahren und daraus resultierendem Anerkennungsstatus, 370 Menschen im Besitz einer Duldung, 369 Personen aus einem Drittstaat, 214 Menschen aus dem EU-Ausland, 50 Personen mit abgelaufenem Aufenthaltstitel oder Visum, mit erloschener Aufenthaltsgestattung, mit einer Grenzübertrittsbescheinigung oder sonstigen Papieren, 14 Spätaussiedlerinnen und Spätaussiedler und 623 Menschen, bei denen der Aufenthaltsstatus nicht bekannt ist (vgl. Abb. 2). Die große Zahl an Menschen, bei denen der Aufenthaltsstatus nicht bekannt ist, lässt sich durch das niedrigschwellige Konzept der ZAM-Beratung erklären: Alle statistischen Angaben beruhen auf der freiwilligen Angabe der Ratsuchenden. Wenn statistische Daten für den Beratungskontext nicht relevant sind, werden sie nicht unbedingt erfragt, insbesondere bei kurzen telefonischen und /oder schriftlichen Anfragen.

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



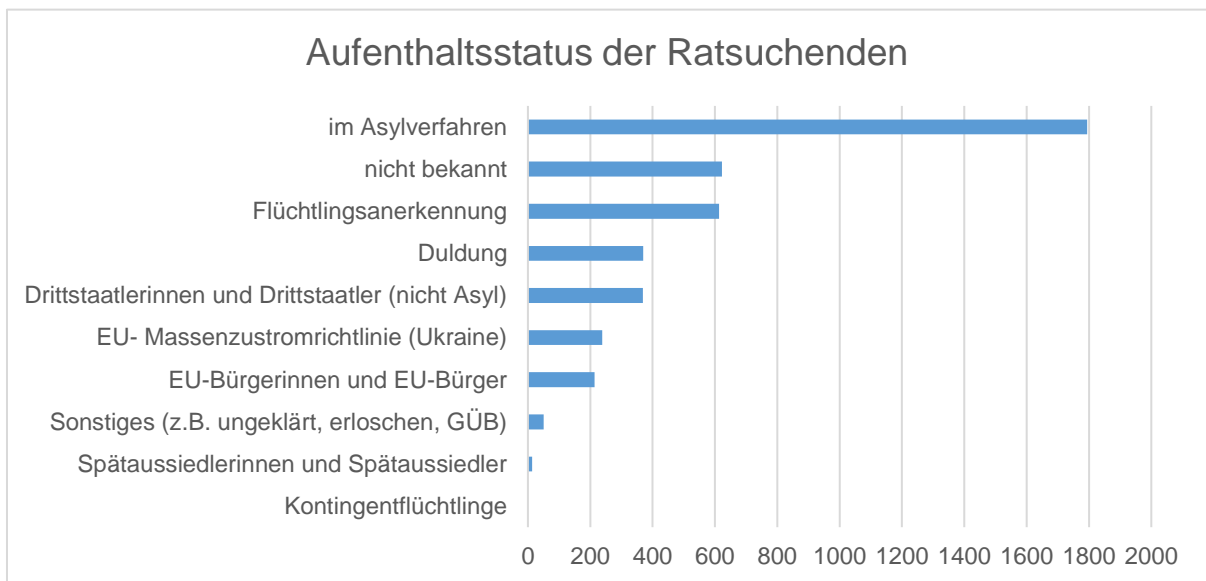


Abbildung 2: Aufenthaltsstatus 2023, eigene Darstellung, Stadt Nürnberg, Referat für Jugend, Familie und Soziales, ZAMBe.

Die ZAM-Beratung ist in erster Linie eine Anlaufstelle für erwachsene Zuwanderer, wie die Auswertung bezüglich der Altersgruppe zeigt: 2.960 Personen sind in der Altersgruppe 27-65 zu finden, 661 in der Altersgruppe 18 - 27, 46 Ratsuchende waren über 65 Jahre alt und nur 46 Ratsuchende waren minderjährig (in der Regel in Begleitung der Eltern). Bei 572 Menschen ist das Alter nicht bekannt gewesen bzw. wurde nicht erfasst.

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



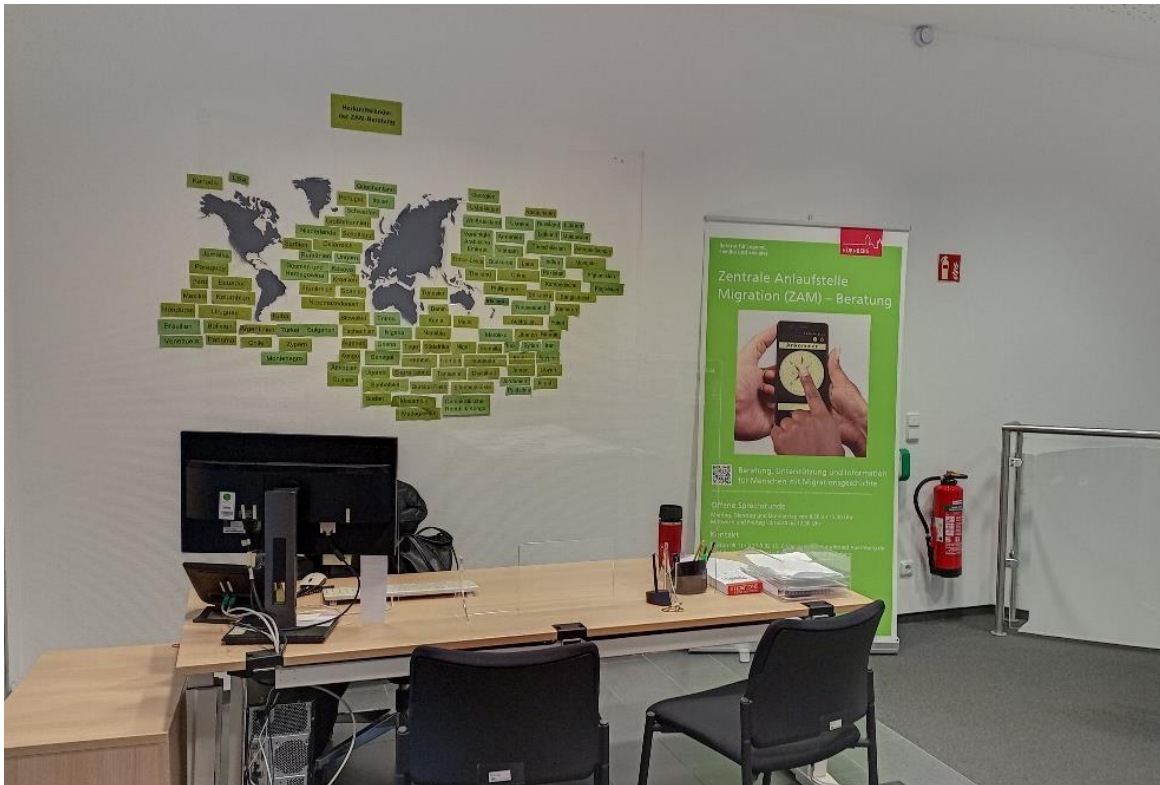


Abbildung 1: Arbeitsplatz in der ZAM-Beratung, eigene Aufnahme, Stadt Nürnberg Referat für Jugend, Familie und Soziales, 2023.

Auf dem Foto (vgl. Abb.3) sind die Herkunftsländer der Ratsuchenden zu sehen. Die ZAM-Beratung in Nürnberg wird von Menschen aus der ganzen Welt besucht. Die drei häufigsten Herkunftsländer im Jahr 2023 waren mit fünfzehn Prozent (in Zahlen: 585) die Türkei, mit zehn Prozent (in Zahlen: 427) Kuba und der Irak mit neun Prozent (in Zahlen: 378). Insgesamt wurde die ZAM-Beratung im Jahr 2023 von Ratsuchenden aus 101 verschiedenen Herkunftsländern aufgesucht. Bei fünfzehn Prozent der Beratungskontakten (in Zahlen: 644) ist das Herkunftsland unbekannt bzw. wurde nicht genannt. Dies lässt sich durch die niedrigschwellige Verweisberatung und das Konzept der ZAM-Beratung erklären. Wenn nur eine kurze Verweisberatung, insbesondere am Telefon oder per Email, stattfindet, ist oft das Herkunftsland nicht für den Inhalt der Beratung relevant und wird dementsprechend nicht abgefragt bzw. thematisiert.

#### 4. Beratungsinhalte

Die Beratungsinhalte in der ZAM-Beratung sind vielfältig, und häufig werden in einem Beratungskontakt mehrere Themen besprochen. Dies hängt damit zusammen, dass die ZAM- Beratung als Anlaufstelle umfassend Informationen sammelt, um dann entweder an

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



eine oder mehrere Stellen weiter-zu-verweisen oder das Anliegen schon im Beratungsgespräch in der ZAM-Beratung umfassend zu klären. Häufig vorkommende Beratungsanliegen betreffen aufenthaltsrechtliche Fragestellungen zu Aufenthaltstiteln, zu Visa, zur Einbürgerung, zum Asylverfahren oder zum Familiennachzug. Weitere Anliegen sind beispielsweise Fragen zur Bildung, zur Arbeitsaufnahme, zur Kinderbetreuung, zu Sozialleistungen und vieles mehr. Die meisten Anfragen gingen im Jahr 2023 zum Thema Sprache ein, wie in Kapitel 5 erläutert wird.

## 5. Fokus Deutschspracherwerb

Ein Schwerpunkt der Beratung liegt auf dem Thema Deutschspracherwerb. Die ZAM-Beratung unterstützt bei der Suche eines passenden Sprachkurses, berät bezüglich Finanzierung des Kurses und hilft bei der Vermittlung oder Beantragung eines Sprachkurses. Für Menschen, die keine bundesgeförderten Sprachkurse wie beispielsweise Integrationskurse oder Berufssprachkurse besuchen dürfen, gibt es unter bestimmten Voraussetzungen die Möglichkeit der Teilnahme an städtisch geförderten Sprachkursen im Rahmen des Kommunalen Programm Deutschspracherwerb (KPDe) in Zusammenarbeit mit dem Bildungsbüro der Stadt Nürnberg. Hierzu findet zunächst eine Einstufung der bestehenden Deutschkenntnisse statt und daran anschließend eine Zusteuerung in einen passenden Kurs. Dies erfolgt in speziell angebotenen Testtagen durch die ZAM-Beratung, die sechs- bis achtmal pro Jahr durchgeführt werden.

Mehr Infos zum Kommunalen Programm Deutschspracherwerb (KPDe) können der Sitzung der Kommission für Integration vom 07. Juli 2022 entnommen werden:

[https://online-service2.nuernberg.de/buergerinfo/si0056.asp?\\_ksinr=15501](https://online-service2.nuernberg.de/buergerinfo/si0056.asp?_ksinr=15501)

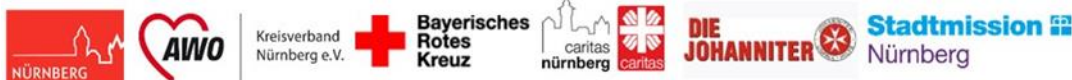
Außerdem verweist die ZAM-Beratung im Rahmen ihrer Beratungstätigkeit auf niedrigschwellige und ehrenamtliche Sprachkurse und Sprachcafés im Stadtgebiet. Zu diesem Zweck hat die ZAM-Beratung in Zusammenarbeit mit dem Bildungsbüro der Stadt Nürnberg eine niedrigschwellige Sprachkursmatrix entwickelt, in welcher niedrigschwellige Angebote zum Spracherwerb gebündelt und laufend aktualisiert werden:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1pEunc-KhW\\_yj8BUS7qzTXq-5kiTkubqfPDeKG2kuJzo/edit#gid=592317695](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1pEunc-KhW_yj8BUS7qzTXq-5kiTkubqfPDeKG2kuJzo/edit#gid=592317695)

Die Erfahrungen der vergangenen Jahre haben gezeigt, dass der Bedarf an einer Anlaufstelle, die sich auf das Thema Deutschspracherwerb spezialisiert, sehr groß ist.

8

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



Dieses Projekt wird aus Mitteln des Bayerischen Staatsministeriums des Inneren, für Sport und Integration gefördert.



Zudem werden die Sozialdienste in den Gemeinschaftsunterkünften und Ankerzentren sowie die Migrationsberatungen und Jugendmigrationsdienste entlastet, da beim Thema Deutschspracherwerb an die ZAM-Beratung verwiesen werden kann. Im Jahr 2023 fanden insgesamt 2.914 Beratungen zum Thema Sprache statt (vgl. Abb. 4). Dies entspricht 68 Prozent der gesamten Beratungsanfragen im Jahr 2023 und zeigt, welchen großen Stellenwert der Deutschspracherwerb für zugewanderte Menschen hat.

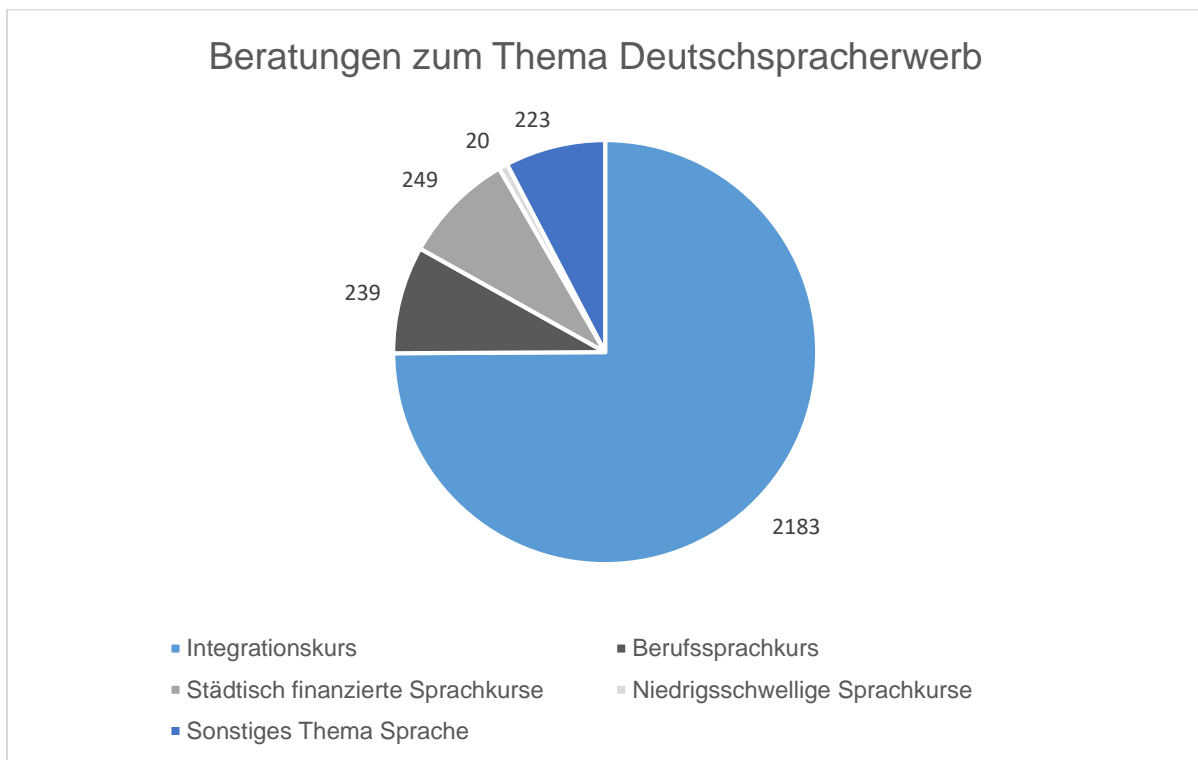


Abbildung 4: Beratungen zum Thema Deutschspracherwerb 2023, eigene Darstellung, Stadt Nürnberg, Referat für Jugend, Familie und Soziales, ZAMBe.

## 6. Besonderheiten im Jahr 2023

Ein großes Ereignis im Jahr 2023 war die Eröffnung der Zentralen Anlaufstelle Migration (ZAM) in der Theresienstraße 18 mit den Einheiten ZAM-Beratung und ZAQ+. Der Umzug der Einheit ZAM-Beratung fand im Juni 2023 statt. Die ZAM-Beratung bezog das Erdgeschoss, ein Teil des Teams von ZAQ+ zog im Anschluss daran sukzessive in das erste Obergeschoss des Gebäudes ein. Zur gemeinsamen Nutzung steht im neuen Gebäude auch ein gemeinsamer Besprechungsraum zur Verfügung, so dass beispielsweise Austauschgespräche vor Ort stattfinden können, Besuchergruppen empfangen und die

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:



Testtage im Rahmen des Kommunalen Programm Deutschspracherwerb direkt vor Ort in den Räumen der ZAM stattfinden können.

## 7. Öffentlichkeitsarbeit

Die ZAM-Beratung ist regelmäßig bei Austausch- und Vernetzungstreffen mit anderen Stellen und Einrichtungen vertreten. Immer wieder stellen die Mitarbeitenden auch die Arbeit der ZAM- Beratung vor, wie beispielsweise im Jahr 2023 im internationalen Frauencafé, im Forum Willkommenskultur, beim Fachtag Sprache, bei der Bildungskonferenz der Stadt Nürnberg etc.

Der Informationsflyer über die ZAM- Beratung wurde aktualisiert und an verschiedene Dienststellen und Einrichtungen versandt.

## 8. Resümee und Ausblick

Die Eröffnung der ZAM in der Theresienstraße 18 kann als Erfolg gewertet werden. In dem neuen Gebäude kann das niedrighschwellige Konzept der ZAM-Beratung hervorragend umgesetzt werden. Die offene Sprechstunde wird sehr gut angenommen, und die Zusammenarbeit mit ZAQ+ in einem Gebäude bringt viele Vorteile mit sich. So können Ratsuchende innerhalb des Gebäudes an die jeweils andere Stelle verwiesen werden und Beratungstermine vor Ort vereinbart bzw. Beratungen direkt durchgeführt werden. Durch die zentrale Innenstadtlage wird der Zugang für die Zielgruppe erleichtert.

Auch zukünftig möchte die ZAM-Beratung weiterhin für alle Ratsuchenden und deren Angehörige mit Fragen im Bereich Migration und Integration zur Verfügung stehen und den Bekanntheitsgrad weiter ausbauen. Dafür wird die ZAM-Beratung auch weiterhin stark mit anderen Beratungsstellen und Einrichtungen im Themenfeld der Migration und Integration vernetzt sein. Die Spezialisierung auf das Thema Deutschspracherwerb hat sich bewährt und soll auch zukünftig durchgeführt werden.

Das Team der ZAM-Beratung besteht aus Mitarbeitenden von:

