

# Zwischenstand und Analyse der Informations- und Beratungsarbeit im Jahr 2023

## Projekt Fem.OS Plus

Das im Juli 2023 gestartete und von der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration zugleich Beauftragten der Bundesregierung für Antirassismus geförderten Modellprojekt *Fem.OS Plus – Information und Beratung in den sozialen Medien zur Arbeitsmarktintegration für zugewanderte Frauen aus Drittstaaten in Deutschland* baut auf dem Modellprojekt [Fem.OS](#) – *Aufsuchendes Orientierungs- und Beratungs-System in den sozialen Medien für Migrantinnen* (Laufzeit: Mai 2020 bis Juni 2023) von Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung auf.

*Fem.OS Plus* berät und informiert neben Deutsch in den sieben Sprachen Arabisch, Englisch, Französisch, Persisch, Russisch, Türkisch und Ukrainisch, welche die häufigsten Sprachen von Neuzugewanderten aus Drittstaaten bilden. Durch die rechtliche Anleitung der Beratung durch die Volljuristin im Team werden Verlässlichkeit und Qualität sichergestellt.

Die thematischen Schwerpunkte der Beratungsarbeit von *Fem.OS Plus* liegen auf der Orientierung auf dem Arbeitsmarkt, Arbeitssuche, beruflichen Qualifikation und Fragen zu Arbeits- und Sozialrecht. Ziel ist es, mithilfe aufsuchender Erst- und Verweisberatung und zugänglicher

Die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration zugleich Beauftragte der Bundesregierung für Antirassismus fördert das Projekt von Juli 2023 bis Juni 2025. *Fem.OS Plus* wird in Kooperation mit der Bundesagentur für Arbeit umgesetzt.

Informationsbereitstellung einen innovativen Beitrag zur Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von zugewanderten Frauen in Deutschland zu leisten. Hierbei soll insbesondere auf die digitalen Angebote der Bundesagentur für Arbeit (BA) hingewiesen werden, die Kooperationspartnerin des Projektes ist. Durch fachliche Vernetzung, Öffentlichkeitsarbeit und Fachpublikationen soll *Fem.OS Plus* Instrumente und Methodik im Feld von Beratung und Information für Zugewanderte transferieren.

## **Social-Media-Präsenzen, Reputation, Erprobung neuer Plattformen**

Mit der sukzessiven Einstellung von Mitarbeiterinnen mussten neue Nutzerinnenprofile erstellt und eine Reputation als vertrauenswürdige und kompetente Beraterinnen aufgebaut werden. Dies war auch der Fall bei der Erprobung neuer Plattformen und der damit einhergehenden neuen Social-Media-Präsenzen.

Mit Stand Dezember war das Projekt in 951 Social-Media-Spaces auf vier Social-Media-Plattformen (Facebook, Instagram, Telegram, Vkontakte) vertreten.

Alle Projektmitarbeiterinnen verfügen über ein Facebook- und Instagram-Profil und verwalten Facebook-Seiten in der jeweiligen Herkunftssprache. Sowohl die Beratungs- als auch die Informationsarbeit funktionieren weiterhin über Facebook in allen Sprachen, weil sich dort die Online-Communities vorwiegend gründen und austauschen. Instagram wird, als soziales Netzwerk mit Fokus auf dem Teilen von Videos und Fotos, in den meisten Sprachen für Informationsmedien und Informationskampagnen genutzt. In der türkisch- und persischsprachigen Community kommt es bei Instagram immer wieder zu Beratungsanfragen.

Telegram wird seit Ende Oktober in den Sprachen Ukrainisch und Russisch erprobt. Hier hat sich sofort eine sehr hohe Nachfrage abgezeichnet. Telegram ist deutlich schneller als beispielsweise Facebook. Die Nutzenden agieren untereinander sehr schnell, sodass auch von den Mitarbeitenden ein hohes Tempo gefordert ist.

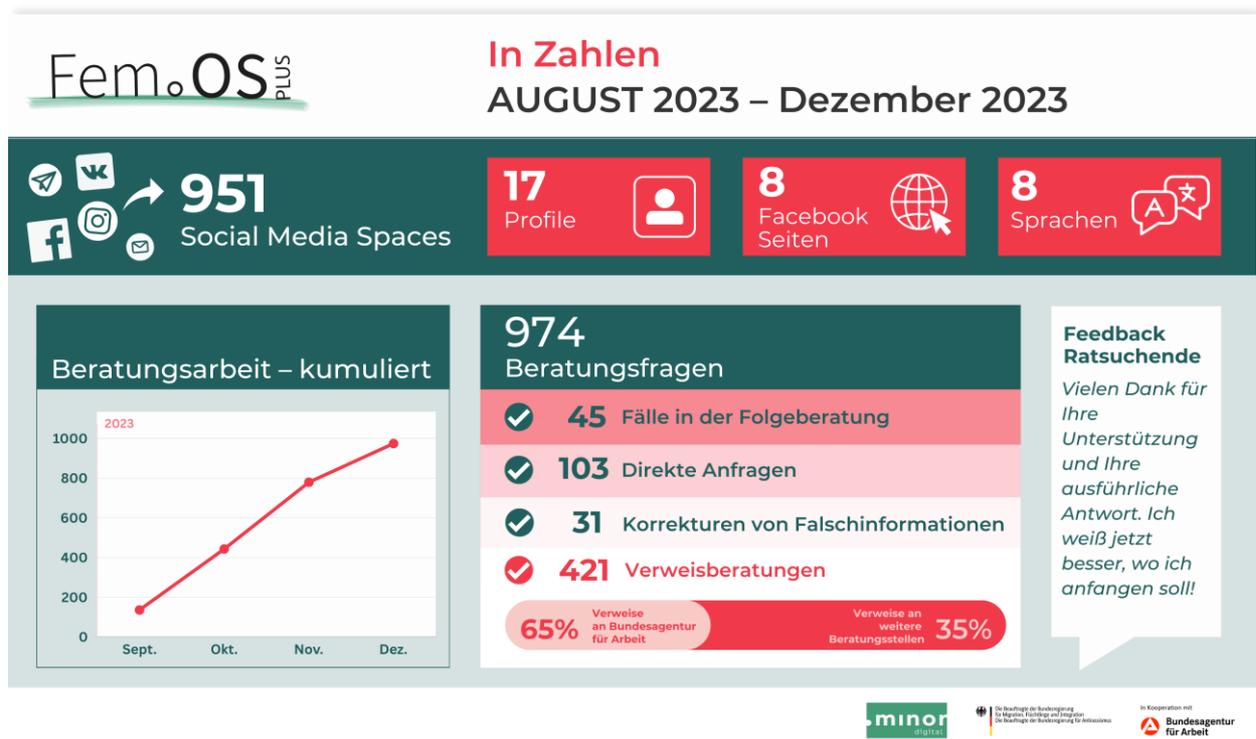


Abbildung 1: Fem.OS Plus in Zahlen, August bis Dezember 2023

Stand Dezember 2023 © Minor – Digital

## Beauftragung und Nutzung technischer Innovationen in der Beratungsarbeit

Im Projekt sollen technologische Entwicklungen, vor allem aus dem Bereich der KI, für die Beratungsarbeit sowie die Analyse und Auswertung der im Projekt gewonnenen Daten nutzbar gemacht werden. Insbesondere die Fortschritte im Bereich der KI, der Großdatenanalyse und der Automatisierung ermöglichen effizientere, schnellere und benutzer\*innenfreundlichere Lösungen in der Projektarbeit.

Im Rahmen der Erprobung technischer Innovationen wurde eine Fallsuchmaschine entwickelt. Es handelt sich dabei um eine intelligente Datenbank mit juristisch geprüften Antworten aus der Beratungsarbeit. Die Datenbank trägt dazu bei, dass bei der Beantwortung neuer Fragen mehrsprachig und schneller auf bestehende Antworten zugegriffen werden kann und leistet somit einen wichtigen Beitrag zur Effizienzsteigerung und Qualitätssicherung der Beratungsarbeit.

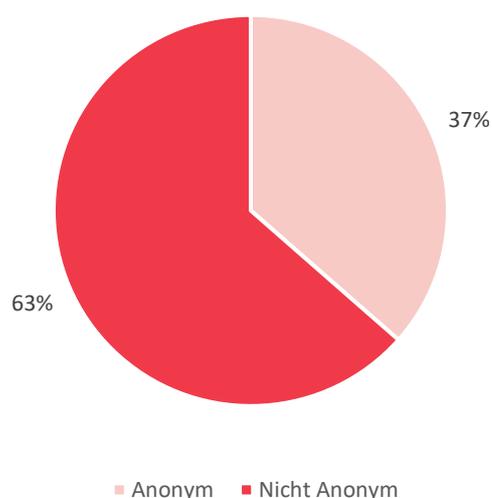
Darüber hinaus wurde an technischen Anwendungen gearbeitet, um die Dokumentation der Beratungsfälle zu optimieren und dadurch die Fehlerquote zu minimieren und Zeit zu sparen.

Künftig sollen Prozesse durch den Einsatz von KI und der Entwicklung digitaler Lösungen, auch mit Fokus auf Datensicherheit, weiter verschlankt werden. Das Projekt *Fem.OS Plus* ist ein wichtiges Beispiel dafür, wie technologische Entwicklungen im Bereich der aufsuchenden Beratung effektiv genutzt werden können.

## Themen und Analyse der aufsuchenden Beratungsarbeit

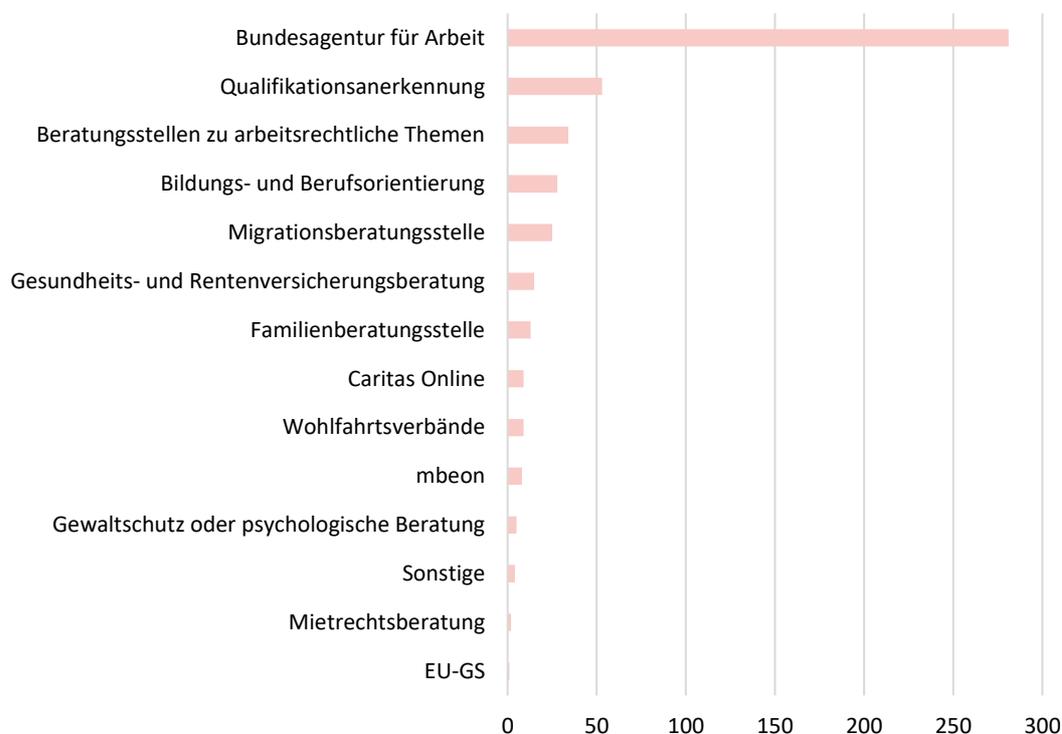
Im Zeitraum von August bis Dezember 2023 wurden insgesamt 974 Fragestellungen von den Projektmitarbeiterinnen beantwortet. Die Top-Themen waren 1. Zugang zu Arbeitsmarkt und Ausbildung, 2. Aufenthaltsrechtliche Themen, 3. Informationen zu SGB II und III, 4. Ämter und Behörden, 5. Anerkennung der Ausbildung/Gleichwertigkeit der Abschlüsse.

Communityübergreifend stellte das Projektteam einen Anstieg anonym gestellter Fragen in den Facebook-Gruppen im Vergleich zum Vorgängerprojekt *Fem.OS* fest. Mehr als ein Drittel (37 %) der Beratungsfälle wurde im oben genannten Zeitraum anonym veröffentlicht. (s. Abb. 1) Durch die Gruppenspezifika, zum Beispiel Frauen- oder Müttergruppen, oder grammatikalische Endungen in einigen Beratungssprachen konnten die Ratsuchenden dennoch teilweise als weiblich erkannt werden.



**Abbildung 2:** Anteil anonym gestellter Fragestellungen im Projekt *Fem.OS Plus*, n: 682, Stand: 31.12.2023

Einen zentralen Bestandteil der aufsuchenden Beratung stellt die Verweisberatung zu weiterführenden Informationen und an individuelle Beratungsstellen, sowohl digitale als auch Präsenzstellen am Wohnort der Ratsuchenden, dar. Bei 62 % der Beratungsfälle erfolgte eine Verweisberatung. Die Fachberatung durch die Bundesagentur für Arbeit, auch und vor allem die digitalen Services der BA und Jobcenter, spielen mit ihren Angeboten bei der Verweisberatung zur Arbeitsmarktintegration im Rahmen des Projektes eine große Rolle. An zweiter Stelle sind Qualifikationsanerkennungsstellen, gefolgt von Beratungsstellen zu arbeitsrechtlichen Themen, Verweisberatungen an Bildungs- und Berufsorientierung sowie Migrationsberatungsstellen. (s. Abb. 2)



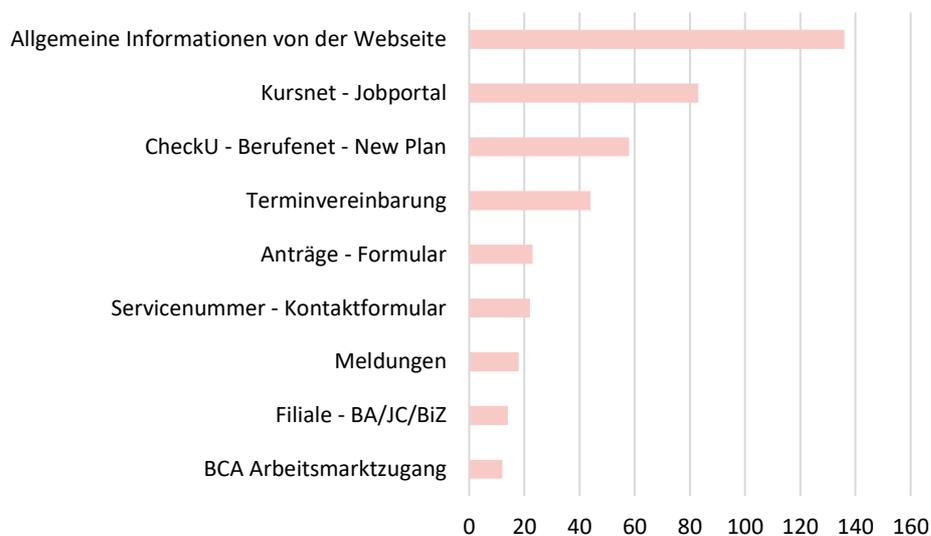
**Abbildung 3:** Anzahl der Verweisberatungen je Verweisstelle im Projekt *Fem.OS Plus*, n: 682

Stand Dezember 2023 © Minor – Digital

Bei Verweisberatungen an die BA wurde pro Beratungsfall in vielen Fällen an mehrere Dienste gleichzeitig verwiesen. Es wurde beispielsweise eine Information von der Webseite und das Kontaktformular für eine Terminvereinbarung geteilt. Deshalb gibt es Überschneidungen zwischen den einzelnen erfassten Verweisen an die BA. Die Projektmitarbeiterinnen verwiesen am häufigsten, in 48 % dieser Fälle, auf Informationen auf der Webseite der Bundesagentur für Arbeit. In 30 % der Beratungsfälle an die BA wurde auf verschiedene Suchmaschinen wie Jobportal und Kursnet verwiesen, während in 21 % der BA-Fälle Ratsuchenden Tools wie CheckU, Berufenet oder New Plan vermittelt wurden. Beratungsangebote und Kontaktmöglichkeiten der zuständigen Stellen der BA/JC (16 % Terminvereinbarung, 8 % Servicenummer oder Kontaktformular, 5 % Filiale BA/JC/BiZ,

4 % BCA Arbeitsmarktzugang) spielen ebenfalls eine wichtige Rolle bei der Verweisberatung. (s. Abb. 3)

Je nach Beratungsfall werden Ratsuchende an mehrere, verschiedene Beratungsstellen verwiesen. Dies ist zum Beispiel der Fall bei Beratungsfällen zur Anerkennung von Berufsqualifikationen und dem Bedarf der Aufnahme einer qualifikationsadäquaten Beschäftigung. In solchen Fällen wird oft sowohl an die Berufsberatung der BA als auch an Qualifikationsanerkennungsstellen verwiesen.



**Abbildung 4:** Art und Anzahl der Verweisberatungen an die Bundesagentur für Arbeit im Projekt *Fem.OS*

*Plus*, n: 281

Stand Dezember 2023 © Minor – Digital

## Communityspezifische Beratungsbedarfe der ukrainischen Ratsuchenden

In einigen Sprachcommunities ergeben sich regelmäßig besondere Beratungsbedarfe aufgrund politischer, rechtlicher oder gesellschaftlicher Veränderungen, welche die Ratsuchenden stark betreffen.

Die im Oktober 2023 vom BMAS erschienene Pressemitteilung „Job-Turbo zur Arbeitsmarktintegration“<sup>1</sup> zur Beschleunigung und Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten wurde

---

<sup>1</sup> [www.bmas.de/DE/Service/Presse/Pressemitteilungen/2023/turbo-zur-arbeitsmarktintegration.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Presse/Pressemitteilungen/2023/turbo-zur-arbeitsmarktintegration.html)

von vielen Ukrainer\*innen kurz nach deren Veröffentlichung in Gruppen und Kanälen auf Facebook und Telegram verbreitet. In den folgenden Wochen wurden mit Bekanntwerden weiterer Details des Vorhabens die zur Verfügung stehenden Informationen in den sozialen Medien von der Community in Informationsposts auf Ukrainisch zusammengefasst und ausgiebig diskutiert. Auch unter allgemeinen Fragen, welche sich auf Arbeitssuche, Sprachförderung und Arbeitsvermittlung durch die Jobcenter bezogen, wurden zunehmend Fragen und erste Berührungspunkte mit dem „Job-Turbo“ veröffentlicht.

Die Fragen rangierten zwischen allgemeinen Informationen zur Zielgruppe sowie zum Ablauf des Programms, der Zusammenarbeit mit Unternehmen und konkreten Veränderungen für Kund\*innen der Jobcenter und der Bundesagentur für Arbeit. Darüber hinaus wurden Fragen und Sorgen zum Ausdruck gebracht, ob beispielsweise der Zugang zu Umschulungen, Weiter- oder Fortbildungen sowie der Zugang zu und die Wiederholung von Sprachkursen weiterhin gewährleistet seien, ob die Antragsvoraussetzungen und die Dauer von Anerkennungsprozessen berücksichtigt würden, ob qualifikationsinadäquate Arbeitsangebote angenommen werden müssten oder ob andernfalls Leistungskürzungen drohen würden. Zudem wurde der Eindruck geäußert, durch fehlende Sprachkenntnisse und -förderung keine gute Chance auf Karrierebildung und Zugang zum Arbeitsmarkt zu erhalten.

Dabei war zu beobachten, dass die Ankündigung des Programms, aber auch widersprüchliche Aussagen und Herangehensweisen durch die Beratenden der Jobcenter zu Verunsicherungen geführt, Ängste verstärkt und bereits bestehende Herausforderungen der Ratsuchenden mit den Jobcentern potenziert haben. Hierbei trat vor allem bei geflüchteten Frauen die Mehrfachbelastung aus Spracherwerb, Kinderbetreuung und Erwerbstätigkeit in den Vordergrund und wurde besorgt diskutiert.

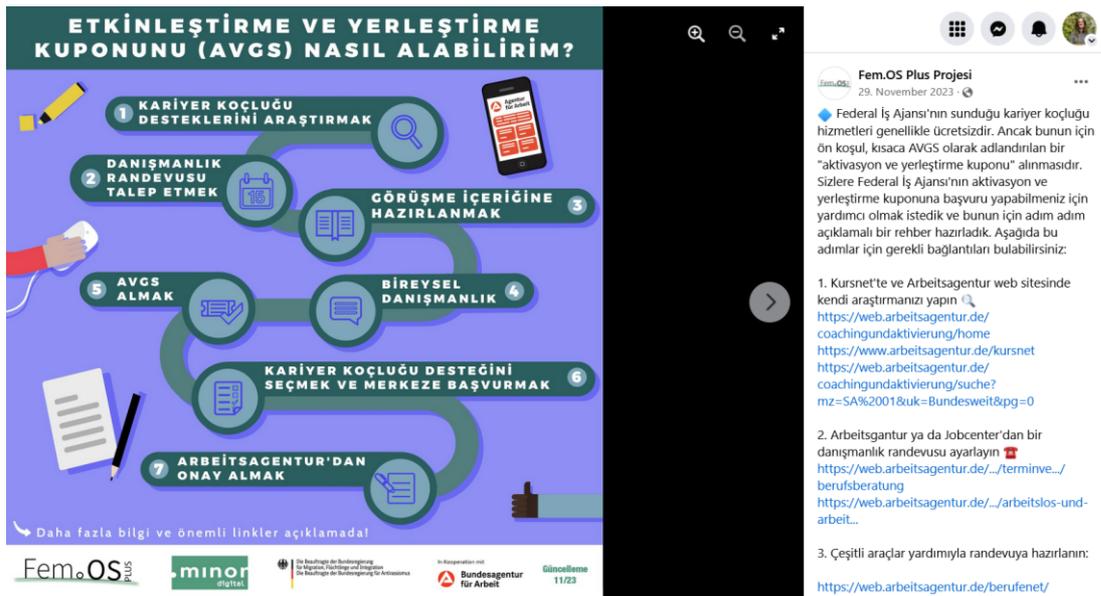
Gleichzeitig sehen viele Ratsuchende im „Job-Turbo“ eine angewandte Sprachförderung sowie eine soziale und berufliche Integrationschance. Die Möglichkeit, Berufserfahrung niedrigschwellig zu sammeln, wurde positiv hervorgehoben. Zudem biete eine berufliche Integration eine potenzielle, längerfristige Bleibemöglichkeit nach dem Auslaufen der Aufenthaltserlaubnis nach § 24 AufenthG.

Die Projektmitarbeiterin für Ukrainisch beobachtete das Diskussionsgeschehen und die Fragen zum „Job-Turbo“ seit November 2023, welche konstant bleiben und einen konkreten Aufklärungsbedarf abzeichnen. In Zusammenarbeit mit der BA überlegt das Projektteam, Informationsmaterialien zum „Job-Turbo für Geflüchtete“ für die betreffenden Sprachcommunities zur Verfügung zu stellen, um über Veränderungen aufzuklären und Falschinformationen vorzubeugen.

## Informationsarbeit in den sozialen Medien und Erprobung innovativer Formate

Die Erst- und Verweisberatung wird regelmäßig durch Informationsarbeit, in Form von Informationskampagnen oder der Bereitstellung von mehrsprachigen Informationsmedien, gestützt, um Frauen aus Drittstaaten zuverlässig und niedrigschwellig Wissen über ihre Arbeits- und Sozialrechte zu vermitteln und sie durch Handlungskompetenz in ihrer Integration in den Arbeitsmarkt zu fördern. Dabei richten sich die Themen der Informationskampagnen nach besonderen Beratungsbedarfen, die sich in der Beratungsarbeit herauskristallisieren.

Das Thema Bewerbung und Unterstützung auf dem Weg in den Beruf ist eine Konstante in allen Sprachcommunities. Dies hat auch der Austausch beim Vernetzungstreffen mit Social-Media-Akteur\*innen im September 2023 bestätigt, bei dem der Wunsch nach Vorlagen für Bewerbungsunterlagen geäußert wurde. Vom 27. November bis zum 4. Dezember 2023 wurde daraufhin eine Informationskampagne zum Thema „Jobcoaching und Bewerbung“ durchgeführt. Hierfür wurden fünf Informationsangebote in drei unterschiedlichen Formaten veröffentlicht: ein Erklärvideo zum Thema „Jobcoaching und seine Voraussetzungen“, eine Informationsgrafik zu den vielfältigen Jobcoaching-Angeboten, eine weitere Informationsgrafik mit einer Schritt-für-Schritt-Anleitung für den Erhalt eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheins (AVGS) sowie zwei kommentierte Vorlagen für einen Lebenslauf und ein Bewerbungsanschreiben mit Tipps und Hinweisen zu Konventionen in der jeweiligen Herkunftssprache der Ratsuchenden. In den Beitragstexten gab es ergänzende Informationen und Links, zum Beispiel zum BA-Portal. Die Informationsangebote wurden auf den Social-Media-Plattformen Facebook, Instagram und Telegram verbreitet. Für die Verbreitung der Informationsmaterialien postete das Projektteam die genannten Inhalte nicht nur auf den Beratungsprofilen und den Projektseiten, sondern teilte diese auch in Gruppen auf Facebook und Telegram.



**Abbildung 5:** „Wie erhält man einen Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS)?“, Informationsgrafik der türkischen Facebook-Seite des Projektes Fem.OS Plus

Stand Dezember 2023 © Minor – Digital

Während und nach der Informationskampagne erhielt das Projektteam gutes Feedback von Facebook-Nutzenden. Außerdem gab es Nachfragen, beispielsweise zu weiteren Vorlagen für das Studium oder die Ausbildung, zu den Voraussetzungen für den Erhalt eines AVGS und zur Vorbereitung von Beratungsgesprächen bei der BA.

Seit Ende Oktober 2023 wird in den Sprachen Ukrainisch und Russisch außerdem auf dem Messengerdienst Telegram erfolgreich beraten. Es lag nahe, die neue Plattform auch für Informationskampagnen zu erproben. Die Projektmitarbeiterinnen setzten sich vorab mit Administrator\*innen von einschlägigen Telegram-Gruppen in Verbindung und klärten über die Informationskampagne auf, um die Erlaubnis für die Verbreitung dieser einzuholen. Viele Administrator\*innen sahen in der Veröffentlichung der Informationsmedien einen kommerziellen Nutzen. Andere forderten im Vorfeld die Überprüfung des Materials zur Freigabe oder waren nur bereit, Inhalte in ihren Kanälen zu veröffentlichen, wenn sie diese selbst redigierten und verschickten. Eine Veröffentlichung der Informationen war nur in wenigen Gruppen erfolgreich. In diesen Gruppen wurden die Informationen, die an den kurzen und textbasierten Chatcharakter von Telegram angepasst wurden, positiv aufgenommen.

Nach der Durchführung der Informationskampagne folgte eine datenanalytische Auswertung mithilfe der Meta-Insights, welche Daten über die Reichweite von Beiträgen, Seiten und Profilen für einen bestimmten Zeitraum abrufbar machen. Die von Meta-Insights abgerufenen Daten über die

durchgeführte Informationskampagne und deren datenanalytische Auswertung zeigten, dass die Reichweite aller *Fem.OS Plus*-Seiten im Zeitraum vom 27. November bis zum 4. Dezember 2023 kontinuierlich gestiegen ist, wobei die Reichweite in der ukrainisch-, türkisch- und persischsprachigen Community am höchsten war.

Infolge der Informationskampagne und der vorherigen Ansprache der Administrator\*innen wurden die Projektmitarbeiterinnen für Russisch und Ukrainisch in einigen Telegram-Gruppen gesperrt und konnten trotz Bemühungen mit den Administrator\*innen teilweise keinen Zutritt zurückerhalten. Künftig muss das Projektteam entscheiden, ob die Durchführung von Informationskampagnen auf Telegram sinnvoll bzw. eine andere Strategie und Ansprache der Administrator\*innen notwendig ist.

## Netzwerkarbeit, Kooperationen, Transfer

### Besuch der Integrationsbeauftragten

Im November stattete die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration zugleich Beauftragte für Antirassismus Staatsministerin Reem Alabali-Radovan dem Projekt *Fem.OS Plus* und dem Projektträger Minor – Digital einen Besuch ab. Dabei wurde über den aktuellen Projektstand berichtet und Einblicke in die Beratungsarbeit mithilfe einer sogenannten Live-Tour am Beispiel der ukrainischsprachigen Community gegeben. Im anschließenden Gespräch ging es um Communitybedarfe, Beratungssprachen und um die Zukunft des Projektansatzes. Im Zuge des Projektbesuches entstand durch das Öffentlichkeitsarbeitsteam der Staatsministerin ein Interview mit *Fem.OS Plus*-Mitarbeiterinnen, das auf Instagram geteilt wurde.<sup>2</sup>

### Kooperationsvereinbarung mit Wohlfahrtsorganisationen und Netzwerkarbeit

Die bereits von *Fem.OS* erprobte Verweisberatung zu digitalen Beratungsangeboten von Wohlfahrtorganisationen wird bei *Fem.OS Plus* im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung fortgeführt. Die

---

<sup>2</sup> [www.instagram.com/reel/CznsLdAMI9e](https://www.instagram.com/reel/CznsLdAMI9e)

Projektmitarbeiterinnen verweisen Ratsuchende in den angebotenen Sprachen an die App mbeon.<sup>3</sup>

## Vernetzungstreffen mit Social-Media-Akteur\*innen

Zum Auftakt des Projektes veranstalteten die Mitarbeiterinnen am 7. September 2023 in Berlin ein Vernetzungstreffen, zu dem Social-Media-Akteur\*innen aus fünf Sprachcommunities der *Fem.OS Plus*-Beratungssprachen (Arabisch, Englisch, Russisch, Türkisch und Ukrainisch)<sup>4</sup> eingeladen wurden. Ziele des Treffens waren, das neue Projekt und dessen Informations- und Beratungsarbeit in den sozialen Medien zur Arbeitsmarktintegration für zugewanderte Frauen aus Drittstaaten in Deutschland vorzustellen, die verschiedenen Sprachcommunities miteinander zu vernetzen und sich über Beratungsbedarfe und Kooperationsmöglichkeiten auszutauschen.

Social-Media-Akteur\*innen leisten für ihre jeweilige Community wichtige ehrenamtliche Arbeit. Sie administrieren und moderieren nicht nur die Informationen und Diskussionen in ihren Social-Media-Spaces wie Facebook, Instagram, Telegram oder WhatsApp, sondern regeln auch den Zugang zu diesen Gruppen. Sie sind zentrale und teilweise langjährige Kooperationspartner\*innen aus dem Vorgängerprojekt *Fem.OS*, welche die Informations- und Beratungsarbeit des Projektteams unterstützen.

In Kleingruppen stellten die Social-Media-Akteur\*innen die von ihnen betreuten Gruppen vor und tauschten sich über strukturelle und inhaltliche Entwicklungen sowie Bedarfe, Herausforderungen und Lösungsansätze aus.

Die Administratorinnen der türkischsprachigen Gruppen benannten einerseits die Regelung des hohen Informationsflusses, andererseits die Verantwortung, stets über neue Regelungen informiert zu sein, als große Herausforderungen. Sie betonten, wie wichtig es ist, mit Projekten wie *Fem.OS Plus* in regelmäßigem Kontakt zu sein.

In der russischsprachigen Community wurde die Frage der Integration und Förderung von Frauen diskutiert, die durch Familiennachzug nach Deutschland gekommen sind und keinen eigenen

---

<sup>3</sup> S. Kap. 3.3.4.: [minor-kontor.de/wp-content/uploads/2023/09/Fem.OS\\_Abschlusspublikation\\_23-09-13.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2023/09/Fem.OS_Abschlusspublikation_23-09-13.pdf)

<sup>4</sup> Persisch und Französisch waren zu diesem Zeitpunkt personell noch nicht besetzt. Die Akteur\*innen aus der arabischen Community sind kurzfristig nicht erschienen.

Anspruch auf staatliche Leistungen haben. Insbesondere im Falle einer Trennung seien die Integration von Frauen und deren Zugang zum Arbeitsmarkt verlangsamt.

Die Administratorinnen der englischsprachigen Community thematisierten die Hürden der Arbeitssuche im Kontext von Sprachbarrieren und Rassismus sowie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Sie erhoffen sich, dass der Arbeitsvermittlungsprozess in Deutschland die persönlichen Interessen und Arbeitserfahrungen stärker berücksichtigt sowie mehr qualifikationsadäquate Beschäftigungsvorschläge und verstärkte Unterstützung bei Anerkennungsverfahren bereithält.

In der ukrainischen Community wurden sowohl Herausforderungen durch die erschwerten Zugangsbedingungen zu Schulplätzen, zu Ausbildungsmöglichkeiten und zur sprachlichen Förderung für die junge Generation als auch die mangelnden Möglichkeiten qualifikationsentsprechender Beschäftigung diskutiert. Die Vereinbarkeit psychischer Gesundheit mit Arbeitstätigkeit und Spracherwerb wurden als zentrales Communitythema hervorgehoben.

In der Abschlussdiskussion wurden die Ergebnisse aus den einzelnen Communities im Plenum zusammengetragen und Überlegungen zur Zusammenarbeit und zur Unterstützung der Social-Media-Akteur\*innen durch das Projektteam besprochen. Es wurde deutlich, dass viele Themen und Herausforderungen die Social-Media-Akteur\*innen und die Ratsuchenden in den Gruppen communityübergreifend beschäftigen. An dieser Stelle kann *Fem. OS Plus* gezielt in der Informations- und Beratungsarbeit methodisch ansetzen, was mit der Jobcoaching-Kampagne bedarfsorientiert realisiert wurde. Letztendlich zeigte das Vernetzungstreffen vor Ort die große Bedeutung von persönlichen Begegnungen und den Bedarf von regelmäßigem Austausch.