

# HELFER IN DER NEUEN HEIMAT



Arbeitslaubnis und Internetanschluss, Führerschein und Kindergarten, Wohnung und die Orientierung in der neuen Stadt:

Wer neu nach Deutschland kommt, muss vieles organisieren und viele Formulare ausfüllen, die er meistens nicht versteht.

Spezielle Agenturen helfen. **EVA DOROTHÉE SCHMID**

über die Arbeit der Relocation-Services.

**W**enn Caterina Lombardi eine Frage zum deutschen Alltag hat, ruft sie Janine Dampare an. Und Fragen gibt es viele: Als die Italienerin vor ein paar Monaten mit ihrem Ehemann aus Dallas (USA) nach Berlin umzog, telefonierte sie jeden Tag mit Janine Dampare. In Deutschland, ihrer neuen Heimat, ist so vieles anders als in Amerika! Wie funktioniert das System der Mülltrennung? Welchen Fernseher sollte sie kaufen, damit er mit dem Kabelan-



## NEU IN DEUTSCHLAND?

Für die Großstädte Berlin, Hamburg, München und Frankfurt am Main gibt es die deutsch-englischsprachige Zeitschrift *New in the City*. Für Menschen, die neu in der Stadt sind, bietet sie viele interessante Informationen, wichtige Adressen und Veranstaltungstipps (6,80 Euro im Zeitschriftenhandel).

[www.newinthecity.de](http://www.newinthecity.de)

Das Internetportal *New in Town* ist eine kostenlose Online-Community, in der man sich mit anderen, die neu in derselben Stadt sind, für gemeinsame Aktivitäten verabreden kann und neue Freunde finden kann.

[www.new-in-town.de](http://www.new-in-town.de)

<b>bieten</b>	<i>hier:</i> etwas Besonderes anbieten
<b>der Zeitschriftenhandel</b>	alle Geschäfte, die Zeitschriften verkaufen

<b>der Internetanschluss, -e</b>	Möglichkeit einer Verbindung mit dem Internet
<b>die Agentur, -en</b>	<i>hier:</i> Firma, die den Relocation-Service anbietet
<b>die Mülltrennung</b>	Sammeln von Müll: Der Müll wird in Materialgruppen geordnet und in verschiedenen Containern gesammelt.
<b>kompatibel</b>	so, dass es zu einem bestimmten Gerät passt
<b>solch-</b>	von der genannten Art
<b>begleiten</b>	mitgehen, dabei sein
<b>die ersten Schritte</b>	Anfang
<b>das Einwohnermeldeamt, -er</b>	kommunales Amt, bei dem man seinen Wohnort anmelden muss
<b>es geht um</b>	<i>hier:</i> das Wichtigste ist
<b>sich einleben</b>	in einer neuen Umgebung alles so gut kennenlernen, dass man sich wie zu Hause fühlt
<b>sich wohlfühlen</b>	zufrieden sein, sich gut fühlen
<b>die Gesellschaft, -en</b>	<i>hier:</i> Organisation
<b>die Personalabteilung, -en</b>	Abteilung, die sich um die Personalsuche und die Administration kümmert
<b>(das Personal)</b>	alle Personen, die bei einer Firma arbeiten)
<b>das Unternehmen, -</b>	Firma

schluss kompatibel ist? „Es sind oft die kleinen Dinge, die für uns neu sind“, sagt die 30-jährige Lehrerin. Heute braucht sie seltener Hilfe. „Aber es ist gut zu wissen, dass ich immer anrufen kann“, sagt Lombardi.

Janine Dampare arbeitet bei der Berliner Relocation-Agentur Irema. Solche Agenturen begleiten Ausländer bei ihren ersten Schritten im neuen Land. Sie helfen bei der Wohnungssuche, melden Strom, Wasser,

Telefon, Internet und das Kabelfernsehen an, kümmern sich um die Anmeldung beim Einwohnermeldeamt und um die Aufenthaltserlaubnis. Sie gehen mit ihren Kunden zur Bank, helfen ihnen bei der Suche nach der richtigen Schule für die Kinder und zeigen ihnen, wo man was einkaufen kann. Auch interkulturelle Trainings, mehrsprachige Ärzte und Babysitter können die Relocation-Spezialisten organisieren. „Es geht darum, dass sich die Leute

hier schnell einleben und sich wohlfühlen“, sagt Lucy Jacobs von der Agentur Irema.

„Rund 150 Relocation-Agenturen gibt es heute in Deutschland. Vor zehn Jahren waren es nur rund 25“, weiß Helmut Berg von der Europäischen Relocation-Gesellschaft: „Unsere wichtigsten Kunden sind die Personalabteilungen von großen Unternehmen.“ Berg ist selbst Chef einer Agentur in Frankfurt. Auch er hat nur wenige Privatpersonen als Kunden. >



Seit 2004 arbeitet Christof Ternes mit Relocation-Agenturen zusammen. Er ist Personalmanager beim Zug- und Flugzeughersteller Bombardier in Berlin. Für ihn ist wichtig: Wenn neue Mitarbeiter aus dem Ausland nach Deutschland kommen, sollen sie den Kopf frei haben und sich ganz auf ihren Job konzentrieren können. Ternes weiß: „Auch die Kinder und Ehepartner müssen sich hier wohlfühlen. Wenn das nicht so ist, sind neue Mitarbeiter aus dem Ausland schnell unzufrieden und demotiviert.“ Der Personalmanager hat mit den Agenturen meistens gute Erfahrungen gemacht. In den letzten Jahren seien sie professioneller geworden: „Früher waren es oft Einzelpersonen-Agenturen. Heute werden die Agentur-Mitarbeiter in speziellen Trainingsprogrammen zu zertifizierten Relocation-Beratern ausgebildet. Das ist sehr positiv“, sagt Ternes.

Joanne Tittley aus Montreal (Kanada) arbeitet seit einem Jahr bei Bombardier als Personalreferentin. Die Firma zahlte für sie einen Relocation-Service. „Ich hätte das alles nicht in so kurzer Zeit organisieren können, denn die Sprache ist ein wirkliches Pro-

---

Vor zehn Jahren gab es rund 25 Relocation-Agenturen in Deutschland – heute sind es 150.

---

blem“, sagt die 48-Jährige. Bevor sie nach Deutschland kam, schickte ihr die Agentur einen Fragebogen, auf dem sie angeben konnte, wie sie wohnen wollte. „Dann war ich eine Woche hier und die Relocation-Managerin hat mir acht Wohnungen gezeigt. Die waren alle so, wie ich es

mir gewünscht hatte“, erzählt die Kanadierin.

So gut geht es nicht immer, wie Christof Ternes weiß. Viele Amerikaner und Kanadier „sind riesige Häuser gewohnt und sind dann enttäuscht über die Größe der Wohnungen hier“. Dann kann es länger dauern, bis Wunsch und Wirklichkeit zusammenpassen. Von anderen Enttäuschungen berichtet Helmut Berg: „Manche Kunden haben wenig Geduld und glauben, dass man in wenigen Tagen eine Aufenthaltserlaubnis bekommt. Da können wir nur erklären, dass wir die Gesetze respektieren müssen.“

Als Joanne Tittley den Mietvertrag für ihre Wohnung unterschreiben sollte, war eine Relocation-Beraterin dabei und erklärte ihr den Text des Vertrags. Später zeigte ihr die Agentur-Mitarbeiterin die Geschäfte und Supermärkte in ihrer Wohn-

gegen und gab Tipps für den Möbelkauf. Als sich die Kanadierin dann ein Auto kaufte, kümmerte sich die Agentur um alle notwendigen Dokumente für sie. Diesen Extra-Service musste Tittley selbst bezahlen, aber „das Geld habe ich gern investiert“, sagt sie.

Auch Caterina Lombardi ist mit dem Relocation-Service zufrieden, den die Firma ihres Ehemannes für sie bezahlt hat. Gefreut hat sie sich auch über ein kleines Extra: „Neulich hat mich die Beraterin zu einem Treffen mit anderen Ehefrauen mitgenommen, die mit ihren Männern neu nach Deutschland gekommen waren. Das war sehr nett, und ich habe sofort interessante Menschen kennengelernt.“ <

der Mitarbeiter, -	Angestellter
den Kopf frei haben	hier: nicht über private Probleme nachdenken müssen
demotiviert	ohne Motivation
sein	Form von: sein
zertifiziert	mit Zeugnis
die Personalreferentin, -nen	Frau, die sich in einer Firma um den Bereich Personal kümmert
angeben	hier: nennen, um eine Information zu geben
riesig	sehr groß
gewohnt sein	kennen, normal finden
Geduld haben	warten können
das Gesetz, -e	schriftliche Regel, die der Staat macht und an der sich alle orientieren müssen
die Wohngegend, -en	Umgebung, in der man wohnt

## KONTAKTE UND PREISE

Die **Europäische Relocation-Gesellschaft** ist eine Organisation von Agenturen, die bestimmte Prinzipien garantieren. Sie dürfen zum Beispiel nicht gleichzeitig als Immobilienmakler arbeiten und keine Provisionen von Dritten nehmen. Informationen im Internet:

[www.eura-relocation.com](http://www.eura-relocation.com)

Ein guter **Komplett-Service kostet rund 3000 Euro** oder mehr. Wer nur eine Wohnung suchen lässt, bezahlt zwischen 1200 und 1600 Euro. Für einen Stadtrundgang (vier Stunden) muss man mit rund 400 Euro rechnen. Für die Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis und die Anmeldung bei den Behörden berechnen die Agenturen zwischen 300 und 600 Euro. Eine Schule für die Kinder suchen sie für rund 400 Euro. So viel kostet auch die Umschreibung des Führerscheins und eine Einkaufsbegleitung.

die Agentur, -en	hier: Firma, die den Relocation-Service anbietet
der Immobilienmakler, -	Person, die für andere Leute Häuser, Wohnungen oder ein Stück Land kauft oder verkauft
die Provision, -en	Geld, das jemand bekommt, wenn er für einen anderen etwas verkauft oder vermietet
die Behörde, -n	Amt
berechnen	hier: sich bezahlen lassen
die Umschreibung, -en	hier: Änderung von Daten
die Einkaufsbegleitung, -en	Person, die beim Einkaufen mitgeht



## „MIT KIND ODER HUND IST ES LEICHTER“

**Stefan Meister** (46) ist Geschäftsführer von Intercultures und arbeitet seit mehr als 20 Jahren als interkultureller Trainer.

### Welche Probleme haben Ausländer, die nach Deutschland kommen, um hier zu leben?

Oft ist es schwer, mit Deutschen in Kontakt zu kommen. Es gibt in Deutschland einen großen Unterschied zwischen der Privatsphäre und dem öffentlichen Raum. Und im öffentlichen Raum muss vieles so effizient und schnell wie möglich sein. Da ist wenig Zeit für Kommunikation. Wenn sich beim Bäcker ein Kunde mit der Verkäuferin unterhält und mehrere Leute hinter ihm warten, werden diese Leute sicher ärgerlich. Wenn es nicht schnell geht, gibt es in Deutschland oft Schwierigkeiten.

### Haben Sie Tipps für Kontakte?

Wenn man Kinder hat oder einen Hund, ist es viel leichter, mit Deutschen in Kontakt zu kommen. Viele Ausländer haben mir gesagt, dass sie mit Kindern oder Hunden oft von fremden Leuten auf der Straße angesprochen werden. Aber der Schlüssel zu allen Kontakten ist natürlich die Sprache. Ohne Deutschkenntnisse wird es für jeden sehr schwer werden, gute Kontakte und Freundschaften aufzubauen.

### Aber nicht jeder hat Kinder oder einen Hund ...

Dann kann man ja Leute zum Essen einladen. Ein guter Tipp ist auch ein Sportverein. Eine Enttäuschung für viele Ausländer sind übrigens deutsche Fitness-Center. In anderen Ländern sind Sportstudios gute Orte für neue Kontakte. Aber in Deutschland trainiert jeder für sich allein an den Maschinen. Da gibt es meistens nur wenig Kontaktchancen.

### Welche Missverständnisse kann es geben?

Man sollte immer die kulturellen Unterschiede respektieren. Ich erlebe zum Beispiel bei Lateinamerikanern und Asiaten oft Enttäuschung darüber, dass es die Deutschen nicht mögen, wenn man neue Freunde täglich spontan besucht oder mit ihnen jeden Tag telefonieren möchte. Deutsche kennen und mögen diese Intensität nicht. Es ist also wichtig, den deutschen Rhythmus zu akzeptieren, also Besuche so zwischen zweimal die Woche und zweimal im Monat.

### Hilft es, sich viel mit anderen Ausländern zu treffen?

Am Anfang ist das immer gut. Man kann über Erfahrungen sprechen und sich wichtige Tipps geben. Aber später sollten Kontakte zu Deutschen wichtiger werden. Nur so wird man offen für die neue Heimat.

der Geschäftsführer, -	Manager, der eine Firma leitet
die Privatsphäre	privater Bereich
der Raum, -e	hier: Bereich
effizient	so, dass es Sinn macht und eine Hilfe ist
ansprechen	hier: sprechen zu
aufbauen	hier: beginnen
das Missverständnis, -se	falsche Interpretation einer Aussage, Geste oder Aktion
erleben	hier: sehen

FOTO: MAURITINS-IMAGES/AGE-PRIVAT