



Leitfaden Stufe A2 | Anhang | Handbuch für DaZ-Lehrkräfte für soziale und digitale Teilhabe

**eMATES | Stärkung der Fähigkeiten von Migrant*innen zur Nutzung digitaler
Behördendienste im Rahmen von Integrationskursen**



www.emates.eu

Projektnummer:

2024-1-ES01-KA220-ADU-000246433



**Co-funded by
the European Union**

Gefördert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht notwendigerweise die der Europäischen Union oder der Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA übernehmen dafür die Verantwortung.



Inhaltsverzeichnis

Leitfaden A2	2
Zugang zur Gesundheitsversorgung und Terminvereinbarung So buchen Sie online einen Arzttermin	2
Jobsuche und Arbeitsvermittlung Navigation durch nationale Jobportale	3
Aufenthaltsverwaltung und rechtliche Dokumente Ausfüllen von Aufenthaltserlaubnisformularen	4
Online-Banking und sichere Zahlungen Begriffe verstehen und digitale Transaktionen durchführen	5
Öffentlicher Nahverkehr und Mobilitätsdienste Kauf digitaler Tickets, Fahrplanabfrage	6
Kommunikation zwischen Eltern und Schule Nutzung von Schul-Apps oder -Plattformen für die schulische Bildung von Kindern	7



Leitfaden A2



Zugang zur Gesundheitsversorgung und Terminvereinbarung | So buchen Sie online einen Arzttermin

Kompetenzbereich	Teilfertigkeit	Beschreibung der erwarteten Kompetenz (GER A2)
<u>Verständnis</u>	Hören	Kann etwas komplexere Anweisungen im Zusammenhang mit Arztterminen verstehen, wie zum Beispiel „Bitte wählen Sie die Art des Termins“ oder „Welche Symptome haben Sie?“. Versteht Fragen zur Terminvereinbarung und grundlegende medizinische Begriffe.
	Lesen	Kann einfache Anweisungen auf Gesundheitsportalen verstehen, wie z. B. „Wählen Sie einen Spezialisten“, „Verfügbare Termine“, „Geben Sie Ihre Krankenversicherungsnummer ein“ und „Medizinische Dokumente herunterladen“. Erkennt komplexere Begriffe wie „Überweisung“, „Rezept“ und „Versicherungsschutz“.
<u>Sprechen</u>	Interaktion	Kann in Gesundheitseinrichtungen selbstbewusster auftreten und einfache Gesundheitsprobleme oder Terminwünsche erläutern. Kann bei Unklarheiten nachfragen, z. B.: „Können Sie mir diesen Teil des Formulars erklären?“ oder „Ist morgen ein Arzt verfügbar?“
	Mündliche Produktion	Bei der Terminvereinbarung können klare Informationen gegeben werden, z. B. „Ich benötige einen Nachsorgetermin bei einem Spezialisten“ oder „Ich würde einen Termin am Nachmittag bevorzugen“. Lernende können auch Fragen stellen wie: „Welche Unterlagen muss ich mitbringen?“
<u>Schreiben</u>	Schriftliche Produktion	Kann detailliertere Online-Formulare für Termine ausfüllen, einschließlich persönlicher Informationen, Gesundheitssymptome und bevorzugter Zeiten. Kann einfache Sätze und Fragen formulieren, um gesundheitsbezogene Details auf Formularen zu klären, wie zum Beispiel: „Ich brauche einen Arzt wegen meiner Kniebeschmerzen.“

Wieso es wichtig ist: Migrant*innen müssen in der Lage sein, **das Gesundheitssystem** für alltägliche Aufgaben, wie zum Beispiel das Buchen von **Arztterminen** oder das Herunterladen von Gesundheitsdokumenten zu nutzen. Auf dem A2-Niveau sollten Lernende Aufgaben bewältigen können, die eine detailliertere Interaktion mit digitalen Gesundheitssystemen erfordern. Diese Fähigkeiten sind entscheidend für eine effektive Teilhabe an der Gesellschaft und die eigenständige Gestaltung der eigenen Gesundheit.

Schwerpunkt Digitale Kompetenz:

- Lernen, wie man **Gesundheitsportale effizient** nutzt, indem man die Informationen auf digitalen **Gesundheitsplattformen versteht**.
- Die Fähigkeit erwerben, **Termine online zu buchen**, Krankenakten herunterladen/einzusehen und digitale Rezepte zu verstehen.
- Die Fähigkeit entwickeln, **Formulare mit komplexeren gesundheitsbezogenen** Informationen (z. B. spezifischen Symptomen oder Erkrankungen) korrekt **auszufüllen**.

Schwerpunkt Zweitspracherwerb:

- Erweiterung des Vokabulars im Bereich Gesundheitswesen, einschließlich Symptome, Facharzttypen, medizinische Dokumentation und Terminarten.
- Üben von **Problemlösung**, indem die Symptome beschrieben, Details zum Termin erfragt und um Erläuterungen zum System gebeten wird.
- Verfügt über **medizinisches Verständnis** und ist in der Lage, **tiefgehend** mit medizinischen Fachkräften **zu kommunizieren**, sowohl online als auch persönlich.

Jobsuche und Arbeitsvermittlung | Navigation durch nationale Jobportale



Kompetenzbereich	Teilfertigkeit	Beschreibung der erwarteten Kompetenz (GER A2)
<u>Verständnis</u>	Hören	Kann grundlegende Anweisungen mit mehr Details verstehen . Beispiele hierfür sind: „Wählen Sie Branche und Standort“, „Fügen Sie Ihren Lebenslauf vor dem Absenden bei“ oder „Sie müssen sich vor der Bewerbung registrieren“. Sie können kurze Anleitungsvideos oder mündliche Anweisungen des Helpdesks zur Nutzung eines Jobportals befolgen.
	Lesen	Kann auf Jobportalen Stellenbezeichnung, Standort, Arbeitszeiten und Vertragsart identifizieren. Kann schriftliche Anweisungen zur Online-Bewerbung befolgen, einschließlich „Dokumente hochladen“, „Entwurf speichern“ und „Bewerbung absenden“. Erkennt Bestätigungs-E-Mails/Nachrichten. Kann verschiedene Jobportale und deren Ziele unterscheiden.
<u>Sprechen</u>	Interaktion	Kann einfache Fragen beim Jobcenter oder im Online-Chat beantworten oder stellen: „Welche Erfahrungen sind für diese Stelle erforderlich?“, „Kann ich mich ohne Lebenslauf bewerben?“, „Wann erhalte ich eine Antwort?“ Bei unklaren Anweisungen können Sie um Klärung bitten.
	Mündliche Produktion	Kann kurze, zusammenhängende Informationen über Fähigkeiten und Berufswünsche geben, z. B. „Ich habe zwei Jahre im Reinigungsbereich gearbeitet“, „Ich suche eine Stelle in einem Restaurant“, „Ich bevorzuge eine Teilzeitbeschäftigung am Abend“. Kann Verfügbarkeit und Bereitschaft zur Zusendung von Unterlagen zum Ausdruck bringen.
<u>Schreiben</u>	Schriftliche Produktion	Kann Digitale Bewerbungsformulare mit mehr Details ausfüllen . Dazu gehören Berufserfahrung, Ausbildung und Verfügbarkeit. Kann kurze, höfliche Bewerbungsnachrichten verfassen, wie zum Beispiel: „Sehr geehrte/r Arbeitgeber/in, ich interessiere mich für die Stelle als Reinigungskraft. Ich könnte im September anfangen. Mein Lebenslauf ist beigefügt.“

Wieso das wichtig ist: Auf A2-Niveau sollten Sprachlernende sich nicht nur registrieren und bewerben, sondern **auch selbstständiger auf Jobportalen navigieren können**. Sie sollten grundlegende Korrespondenz erledigen und Bewerbungsverfahren verstehen können. Dies erleichtert den Zugang zu Arbeit und fördert die Nutzung von E-Government-Plattformen.

Schwerpunkt Digitale Kompetenz:

- Registrierung mit allen **Details** (persönliche Daten, Ausbildung, Erfahrung).
- **Jobsuche** mit Filtern (Sektor, Vertragsart, Standort).
- **Dokumente hochladen** (Lebenslauf, Anschreiben) im geforderten Format.
- Automatisierte Bestätigungen oder Ablehnungen lesen und darauf reagieren.
- Grundlegende Kenntnisse zur Datensicherheit beim Teilen persönlicher Informationen im Internet.

Schwerpunkt Zweitspracherwerb:

- Wortschatzerweiterung: freie Stelle, Praktikum, Qualifikation, Fähigkeiten, Arbeitgeber, Bewerbung, Frist, Referenz.
- Kurze Stellenbeschreibungen und Anforderungen verstehen.
- Verfassen einfacher, höflicher Bewerbungsschreiben.
- Kurze Gespräche mit Berufsberater*innen oder Arbeitgeber*innen führen.



Aufenthaltspapiere und rechtliche Dokumente | Ausfüllen von Aufenthaltserlaubnisformularen

Kompetenzbereich	Teilfertigkeit	Beschreibung der erwarteten Kompetenz (GER A2)
<u>Verständnis</u>	Hören	Kann kurze, klare Erklärungen von Mitarbeitern, Hotlines oder Anleitungen verstehen, z. B. „Sie müssen Ihren Reisepass und Ihre Aufenthaltsbescheinigung hochladen“ oder „Die Verlängerung dauert zwei Wochen“. Kann Audioansagen in Terminbuchungssystemen folgen.
	Lesen	Kann kurze, einfache Texte auf Behördenwebsites lesen und verstehen. Beispielsweise Meldungen wie „Antrag angenommen“, „Dokumente fehlen“ oder „Ihr Termin ist bestätigt“ angezeigt. Online-Anleitungen zum Ausfüllen von Anträgen auf Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis oder Adressänderung sind verfügbar. Ablaufdaten, Fristen und erforderliche Anlagen werden angezeigt.
<u>Sprechen</u>	Interaktion	Kann einfache, aber relevante Fragen im Büro oder am Telefon stellen und beantworten, z. B.: „Welche Unterlagen benötige ich?“, „Wann ist mein Termin?“, „Kann ich online verlängern?“ Kann höflich um Klärung bitten: „Könnten Sie das bitte noch einmal erklären?“
	Mündliche Produktion	Kann persönliche Situationen in kurzen Sätzen erklären: „Ich muss meine Aufenthaltserlaubnis verlängern“, „Ich bin umgezogen“, „Mein Reisepass ist neu“. Kann den Grund für einen Antrag klar darlegen.
<u>Schreiben</u>	Schriftliche Produktion	Kann digitale Formulare mit persönlichen Daten, Adresse, Kontaktdaten und grundlegenden rechtlichen Angaben bearbeiten und ausfüllen. Kann kurze formelle Anträge verfassen, wie zum Beispiel: „Ich möchte meine Aufenthaltserlaubnis verlängern. Die erforderlichen Unterlagen habe ich beigelegt.“

Wieso das wichtig ist: Migrant*innen müssen regelmäßig mit folgenden Angelegenheiten umgehen: **Aufenthaltsgenehmigungen, Visa und Verlängerungen**. Fehler können **Verzögerungen oder rechtliche Probleme verursachen**. Bei **A2-Niveau sollten** Lernende in der Lage sein, **Online-Portale zu navigieren einfache** behördliche Benachrichtigungen zu verstehen und auf einfache und höfliche Weise mit Institutionen zu **Interagieren**.

Schwerpunkt Digitale Kompetenz:

- Sicheres Einloggen auf offiziellen Einwanderungs- oder Behördenportalen.
- Ausfüllen von strukturierten **Online-Formularen** (Verlängerung, Familienzusammenführung, Adressänderung).
- Hochladen von Scans von Ausweisdokumenten, Wohnsitznachweis und Fotos.
- Überprüfung von **Benachrichtigungen** (fehlende Dokumente, Terminbestätigungen).
- **Quittungen oder Nachweise über die Einreichung** herunterladen können.

Schwerpunkt Zweitspracherwerb:

- Wortschatzerweiterung: Erneuerung, Ablauf, Frist, Genehmigung, Antragsteller, Anhang, Bestätigung, Termin.
- Verständnis für **feste Ausdrücke** auf den Formularen: „gültig bis“, „Grund für den Antrag“, „Belege“.
- Produktion **kurzer, höfliche schriftliche Anfragen**.
- Führen **kurzer Gespräche mit Angestellte des öffentlichen Diensts**.



Online-Banking und sichere Zahlungen | Begriffe verstehen und digitale Transaktionen durchführen

Kompetenzbereich	Teilfertigkeit	Beschreibung der erwarteten Kompetenz (GER A2)
<u>Verständnis</u>	Hören	Kann einfache Bankanweisungen von Mitarbeitern oder Audioansagen verstehen, z. B. „Wählen Sie Ihr Konto“, „Geben Sie den Betrag ein“, „Bestätigen Sie mit Ihrer PIN“. Kann gesprochenen Erklärungen zu grundlegenden digitalen Zahlungen wie Rechnungen oder Geldüberweisungen folgen.
	Lesen	Kann kurze Banktexte wie „Zahlung erfolgreich“, „Transaktion abgebrochen“ oder „Mindestguthaben erforderlich“ lesen und verstehen. Kann Online-Anweisungen zum Bezahlen von Rechnungen oder zum Geldüberweisen befolgen.
<u>Sprechen</u>	Interaktion	Sie können am Bankschalter oder an der Hotline Fragen stellen und beantworten, z. B.: „Wie kann ich meine Rechnung online bezahlen?“, „Wie hoch ist mein Kontostand?“, „Benötige ich ein Konto für diesen Service?“ Sie können um Klärung bitten: „Könnten Sie diese Nachricht bitte noch einmal erklären?“
	Mündliche Produktion	Kann einfache finanzielle Bedürfnisse in kurzen Sätzen erklären: „Ich möchte Geld an meine Familie schicken“, „Ich muss Strom online bezahlen“, „Ich verstehe die Fehlermeldung nicht“.
<u>Schreiben</u>	Schriftliche Produktion	Kann digitale Bank-/Zahlungsformulare mit Empfänger, Betrag und Verwendungszweck verwenden. Kann kurze Nachrichten oder E-Mails verfassen wie: „Bitte senden Sie mir die Quittung für meine Überweisung“.

Wieso das wichtig ist: Jeder Mensch muss inzwischen mit Online-Banking und Online-Zahlungsdiensten umgehen können. Fehler beim **Online-Banking- oder anderen digitalen Zahlungsdiensten** kann zu Serviceausfällen oder finanziellen Problemen führen. **A2-Lernende** sollten **einfache Transaktionen durchführen können** und Bestätigungen oder Probleme erkennen.

Schwerpunkt Digitale Kompetenz:

- Anmeldung bei sicheren Zahlungssystemen.
- Ausführung **einfacher Transaktionen** (Rechnungszahlung, Überweisungen, Aufladung von Mobilfunkguthaben).
- Systemrückmeldung erkennen: **Erfolg, Fehler, ausstehend, abgebrochen**.
- Herunterladen und Speichern von **Belegen/Bestätigungsnachrichten**.
- Verständnis **grundlegender Sicherheitsmaßnahmen** (Passwörter, PINs, Verifizierungs-codes).

Schwerpunkt Zweitsprachenerwerb:

- Erweiterung des Wortschatzes: Saldo, Quittung, Transaktion, Konto, Überweisung, Betrag, erfolgreich, storniert.
- Kurze schriftliche und mündliche Bankanweisungen verstehen.
- Verfassen kurzer, höflicher schriftlicher Anfragen (z. B. Bitten um Quittungen, Bestätigungen von Zahlungen).
- Einfache Probleme in einfachen Worten erklären („Ich habe den falschen Code eingegeben“, „Ich kann mich nicht anmelden“).





Öffentlicher Nahverkehr und Mobilitätsdienste | Kauf digitaler Tickets, Abfrage von Fahrplänen

Kompetenzbereich	Teilfertigkeit	Beschreibung der erwarteten Kompetenz (GER A2)
<u>Verständnis</u>	Hören	Kann kurze, klare Durchsagen verstehen (z. B. „Der Zug hat 15 Minuten Verspätung“, „Fahrkarten sind nur online erhältlich“). Kann mündlichen Erklärungen des Personals oder Anleitungen zur Nutzung von Fahrkartenautomaten oder Apps zum Fahrkartenkauf folgen.
	Lesen	Kann kurze Texte auf Apps/Websites des öffentlichen Nahverkehrs lesen und verstehen: Fahrpläne, Ticketarten (Einzelfahrkarte, Hin- und Rückfahrkarte, Monatskarte) und einfache Service-Updates („Kein Betrieb am Sonntag“, „Bahnsteigänderung auf 3“). Kann Schritt-für-Schritt-Anleitung bei digitalen Käufen folgen.
<u>Sprechen</u>	Interaktion	Kann Fragen zum öffentlichen Nahverkehr stellen und beantworten, z. B.: „Wann fährt der nächste Bus?“, „Wie benutze ich dieses Ticket online?“, „Kann ich ein Rückfahrticket kaufen?“ Kann höflich um Klärung bitten: „Könnten Sie mir das bitte auf dem Bildschirm zeigen?“
	Mündliche Produktion	Einfache Reisebedürfnisse lassen sich in zusammenhängenden Sätzen ausdrücken, z. B.: „Ich möchte morgen eine Fahrkarte für Rom kaufen“, „Ich fahre normalerweise mit dem Bus zur Arbeit“, „Ich brauche eine Monatskarte für die U-Bahn“.
<u>Schreiben</u>	Schriftliche Produktion	Kann digitale Ticketformulare ausfüllen (Zielort, Uhrzeit, Datum, Passagierdaten). Man kann kurze Nachrichten schreiben wie: „Ich benötige Informationen zum Zugfahrplan“ oder „Ich möchte mein Busticket für heute bestätigen“.

Wieso das wichtig ist: Der öffentliche Nahverkehr von vielen Menschen **täglich genutzt**. Dienstleistungen werden zunehmend digitalisiert und erfordern daher entsprechende Fähigkeiten. **Tickets online kaufen, Updates abrufen und QR-Codes benutzen.** A2-Lernende sollten in der Lage sein, grundlegende digitale Interaktionen zunehmend selbstständig zu bewältigen.

Schwerpunkt Digitale Kompetenz:

- Verwendung von **ÖPNV-Apps und Websites** für Fahrpläne, Preise und Tickets.
- Auswahl von **Ticketarten** (Tageskarte, Rückfahrt, Monatsabonnement).
- Online **sicher Bezahlen**.
- **QR-Codes oder digitale Tickets** auf Mobilgeräten verstehen und anwenden.
- **Serviceaktualisierungen und Störungen** lesen können (Verspätungen, Streiks, Ausfälle).

Schwerpunkt Zweitsprachenerwerb:

- Erweiterung des Wortschatzes: Fahrplan, Einzelfahrschein, Rückfahrt, Monatskarte, Verspätung, Annullierung, Bahnsteig, QR-Code.
- **Kurze schriftliche Mitteilungen** und **Audioansagen** verstehen.
- **Kurze, höfliche mündliche und schriftliche Anfragen** zu Informationen zu Tickets und Fahrplänen produzieren können.
- **Grundlegende Reiseroutinen und Bedürfnisse** beschreiben können (tägliches Pendeln, Familienausflüge).





Kommunikation zwischen Eltern und Schule | Nutzung von Schul-Apps oder -Plattformen für die schulische Bildung von Kindern

Kompetenzbereich	Teilfertigkeit	Beschreibung der erwarteten Kompetenz (GER A2)
<u>Verständnis</u>	Hören	Kann einfache gesprochene oder aufgezeichnete Informationen in Schul-Apps verstehen, z. B. „Das Elterngespräch findet nächsten Dienstag um 18 Uhr statt“, „Ihr Kind muss Sportkleidung mitbringen“ oder „Es gibt ein Treffen über zusätzliche Unterstützung“.
	Lesen	Kann kurze Schulmitteilungen wie „Noten online verfügbar“, „Termin bestätigt“ oder „Neuer Förderlehrer zugewiesen“ lesen. Kann einfachen Anweisungen auf Schulportalen folgen (z. B. eine Notiz hochladen, einen Stundenplan oder eine Förderstunde einsehen).
<u>Sprechen</u>	Interaktion	Kann Fragen an Lehrkräfte/Mitarbeitende stellen und beantworten, z. B.: „Wo kann ich die Noten einsehen?“, „Kann ich die Hausaufgaben per App senden?“, „Wer ist der zuständige Förderlehrer?“, „Können Sie mir erklären, wie ich das Dokument hochladen kann?“
	Mündliche Produktion	Können die Situation ihres Kindes in kurzen, zusammenhängenden Sätzen beschreiben, z. B.: „Mein Sohn ist heute krank“, „Meine Tochter bekommt montags Leseförderung“, „Wir brauchen ein Gespräch mit dem Mathematiklehrer“.
<u>Schreiben</u>	Schriftliche Produktion	Kann kurze Nachrichten in Schul-Apps schreiben, z. B. „Mein Kind wird morgen fehlen“, „Wir können nicht an der Besprechung teilnehmen“, „Bitte bestätigen Sie, ob Sie die Hausaufgaben erhalten haben“, „Mein Sohn hat am Dienstag Förderunterricht“. Kann einfache digitale Formulare ausfüllen (Abwesenheit, Förderantrag).

Wieso das wichtig ist: Die Kommunikation zwischen Elternhaus und Schule ist unerlässlich für die Bildung und das Wohlbefinden der Kinder. Immer häufiger nutzen Schulen **digitale Plattformen** (Register, Apps, Online-Notenbücher) als offizielle Kommunikationskanäle. Nicht-Muttersprachler*innen müssen auf diese Instrumente zugreifen und darüber antworten können.

Schwerpunkt Digitale Kompetenz:

- Verwendung von **Schul-Apps oder Websites**. Ankündigungen lesen, Stundenpläne einsehen und Noten abrufen.
- Hochladen von **Entschuldigungen oder Hausaufgabenbestätigungen** digital.
- Senden und Empfangen von **Kurznachrichten** an/von Lehrkräften.
- **Benachrichtigungen** und Erinnerungen seitens des Schulsystems verstehen.
- Zugriff auf Supportinformationen oder Fachhinweise über die Plattform.

Schwerpunkt Zweitsprachenerwerb:

- Wortschatzerweiterung: Besprechung, Klassenstufe, Stundenplan, Fach, Elternsprechtag, Förderunterricht, Sonderlehrer.
- **Kurzanleitungen und Ankündigungen** in digitalen Kontexten verstehen.
- **Kurze, höfliche Nachrichten** über Anwesenheit und schulische Bedürfnisse verfassen können.
- Einfache Sachverhalte rund um die Erziehung des Kindes in kurzen Sätzen erklären können.