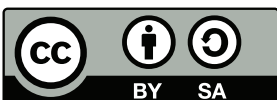




WIE INNOVATIVE ANSÄTZE DER ZIVILGESELLSCHAFT GEFLÜCHTETE IN DEUTSCHLAND UNTERSTÜTZEN

Ben Mason, Lavinia Schwedersky, Akram Alfawakheeri

JUNI 2017, BERLIN



Die Inhalte dieser Broschüre – mit Ausnahme des Vorworts – sind unter einer Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License veröffentlicht. Die Grafiken von dieser Broschüre sind auf betterplace-lab.org/integration herunterzuladen. Wer die Grafiken verwendet, sollte betterplace lab und Rico Reinhold anerkennen. Wer die Netzwerkanalyse zitiert oder die entsprechende Visualisierung verwendet, sollte betterplace lab und LEAD Academy gGmbH anerkennen.

VORWORT



Die Zuwanderung einer hohen Zahl von Schutzsuchenden nach Deutschland in den Jahren 2015 und 2016 hat bei der deutschen Bevölkerung eine einzigartige Welle der Hilfsbereitschaft ausgelöst. Bürgerinnen und Bürger engagierten sich auf vielfältige Art und Weise für deren Aufnahme und Integration.

Sie entwickelten zahlreiche Projekte, um das Ankommen in Deutschland zu erleichtern. Eine wichtige Rolle spielten dabei die digitalen Medien: Weit über 100 vorrangig digital arbeitende Projekte starteten in den Jahren 2015 und 2016. Menschen ganz unterschiedlicher Herkunft und Voraussetzungen entwickelten Sprach-, Informations- und Orientierungsapps, schufen Programme, um Flüchtlinge im digitalen Bereich auszubilden, nutzten oder erweiterten bestehende digitale Plattformen und vernetzten sich digital – auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene. Ich möchte allen Bürgerinnen und Bürgern ein herzliches Dankeschön aussprechen für ihr außerordentliches Engagement.

Um dieser Entwicklung Rechnung zu tragen, veranstaltete das BMI bereits im Juni 2016 den ersten Digitalen Flüchtlingsgipfel in Berlin. Dort diskutierten Vertreterinnen und Vertreter von Hilfsorganisationen, anderer Institutionen aus dem digitalen Bereich und der Regierung und Flüchtlinge das Potenzial digitaler Flüchtlingshilfe.

Gefördert vom Bundesministerium des Innern hat das „betterplace lab“ – Forschungsbereich der deutschlandweit führenden Spendenplattform betterplace.org – die Genese, das Potenzial aber auch die Herausforderungen der digitalen Flüchtlingshilfe nun intensiver erforscht. Die Broschüre, die Sie in der Hand halten, ist das Ergebnis dieser Studie zu digitalen Innovationen zur Integration von Flüchtlingen in Deutschland. Die Ergebnisse machen deutlich, welches Potenzial in der digitalen Flüchtlingshilfe steckt. Sie zeigen aber auch die Herausforderungen auf.

Nach der ersten Phase der großen Dynamik und Innovation gilt es nun, die Nachhaltigkeit der entstandenen Projekte und Plattformen zu sichern. Dafür lade ich alle gesellschaftlichen Akteure ein, gemeinsam mit dem BMI in die Zukunft zu schauen und bei dem digitalen Engagement für die Flüchtlingsintegration „am Ball zu bleiben“. Das Potenzial, das dieses Feld hat, müssen wir nutzen. Denn mit Hilfe moderner Kommunikations- und Vernetzungsformen können wir ein neues Kapitel gesellschaftlichen Zusammenhalts aufschlagen.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas de Maizière

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Thomas de Maizière', written in a cursive style.

Bundesminister des Innern

DANKSAGUNG

Wir sind dankbar dafür, an einem Thema arbeiten zu dürfen, das uns persönlich sehr am Herzen liegt. Wir sind ein Brite, eine Deutsche, die in Belgien aufgewachsen ist, und ein Syrer, der aus seinem Heimatland fliehen musste; wir alle nennen Berlin inzwischen unser Zuhause. Wir wünschen uns, in einer solidarischen und inklusiven Gesellschaft zu leben und fragen uns, welchen Beitrag wir dazu leisten können.

Daher möchten wir einer Vielzahl von Menschen danken, die unsere Arbeit ermöglicht und uns dabei begleitet haben.

Wir sind für die Unterstützung durch das Bundesministerium des Innern und insbesondere für die wertvollen Anregungen von Markus Priesterath, Jette Nagel und André Riemer sehr dankbar.

Ein besonderer Dank gilt unserem Projektbeirat, bestehend aus: Anne Bathily, Sebastian Muschter, Joana Breidenbach und Anne Kjær Riechert. Sie haben uns dabei geholfen, die richtigen Fragestellungen zu identifizieren.

Ben Sahlmüller, unterstützt von Janna Hoppmann, danken wir sehr herzlich für die Durchführung unserer Netzwerkanalyse.

Wir sind außerdem jedem/jeder unserer 66 InterviewpartnerInnen (siehe unten) zum Dank verpflichtet, dass sie so großzügig mit ihrer Zeit und so offen mit ihren Antworten waren.

Eine Bereicherung waren auch unsere Gespräche mit Phil Arnold, Meghan Benton, Lindsay Dalton-Hopwood, Richard Dent, Julien Féret, Georg Gassauer, Alex Glennie, Joséphine Goube, Anne-Marie Kortas, Mark Latonero, Francesca Lionetti, Cindy Munro, Jeff Wishnie und Eric Young.

Wir wurden außerdem von unseren KollegInnen vom betterplace lab toll unterstützt, insbesondere von Katja Jäger.

Mohamed Dahy Ahmed HelpU	Katharina Dehrmüller Kiron, Startup Boat	Markus Kreßler Kiron	Julia Rettig clarat
Omar Alshafai Bureaucrazy	Mahmoud Edrees Freiwilliger	Laura Kromminga Charitree	Cornelia Röper Wefugees
Anas Alhakim Make It German	Sifana Elrifaei Ipso e-care	Saliha Kubilay Ankommen-App	Stefan Shaw Benckiser Stiftung Zukunft / clarat
Eleonore Aschenbrenner WhatsGerman	Theresa Filipovic Zusammen für Flüchtlinge	Wiebke Kunstreich Start with a Friend / Freiwillige	Anne Schulze clarat
Edith Avram Ankommen-App	Stephanie Frost Vostel	Britta Lehmann Metacollect, Refugee Board	Ralf Schröder Lale
Robert Barr Jobs4refugees	Kai Gärtner Schnell helfen	Paul Lewandowski MOIN refugee	Paula Schwarz Startup Boat
David Baus Welcomeride	Mareike Geiling Flüchtlinge Willkommen	Mailin Lumme Startklar mit Freunden	Björn Stecher Bunt & Verbindlich
Christiane Beckmann Moabit hilft	Stefan Göllner InfoCompass	Maxie Lutze Konfetti4Change / Freiwillige	Ulrike Thalheim metacollect / Digital Refugee Labs
Malte Bedürftig GoVolunteer	Sebastian Haupt GoVolunteer	Barbara Meier-Beck Refushe	Rüdiger Trost HelpHelp2
Madita Best Daheim	Nora Hauptmann Kiron	Nadia Miloudi Asylplus	Anne Kjær Riechert ReDi School of Digital Integration
Franziska Birnbach Start with a Friend	David Jakob Workeer	Alireza Morabi Refugees on Rails	Thomas von Rüden Asylplus
Anna Maria Blau ADIA Erding	Hanan Kayed Flüchtlinge Willkommen	Sebastian Muschter LAGeSo	Volker Werbus Refugees Online
Philipp Borgers Freifunk	Jonas Kakoschke Flüchtlinge Willkommen	Balázs Némethi Taqanu	Nils Vollmer Freiwilliger
Laura Brandt Iconary	Daniel Kehne Integreat-App	Thomas Noppen HiMate	Vincent Zimmer Kiron
Daniela Broehl Diakonie Düsseldorf	Suny Kim OK Lab München / Nerds4Refugees	Karl-Heinz Obert SAP	Falk Zimmermann WhatsGerman
Claudia Bröse Freiwilligen-Agentur Usinger Land e. V.	Johannes Kleine Devugees	Annamaria Olsson Give Something Back To Berlin	
Franz Buchenberger WhatsGerman	Sönke Klinger Volunteer Planner	Christopher Rehberg HIRE.social	

INHALT

Executive Summary	6
Einleitung	7
<hr/>	
1. Die Ausgangslage	
▶ Die Bedürfnisse ändern sich	8
▶ Die Herausforderung ändert sich	10
▶ Größtmögliche Wirkung entfalten	11
<hr/>	
2. Die Entstehung einer Landschaft digitaler Flüchtlingsprojekte	
▶ Methodik	12
▶ Zwei Phasen der digitalen Flüchtlingshilfe	14
▶ Nachhaltiges Engagement oder nur ein Hype?	16
▶ Sechs Organisationstypen	19
<hr/>	
3. Was wir gelernt haben	
▶ Netzwerke & Konsolidierung	22
▶ Partnerschaften	30
▶ Finanzierung	35
▶ Freiwilliges Engagement	41
▶ Den Bedürfnissen gerecht werden	45
▶ Produkte adaptieren	50
<hr/>	
4. Ausblick	
▶ Ein systemischer Ansatz	54
<hr/>	
Über uns	57
Über das betterplace lab	58
Impressum	59

EXECUTIVE SUMMARY

Wir haben 112 digitale Flüchtlingsprojekte in Deutschland identifiziert und in einer Datenbank gesammelt. Unsere Recherche basiert primär auf 66 qualitativen Interviews, die wir zwischen Januar und Mai 2017 mit diesen Projekten sowie mit anderen AkteurInnen aus der Szene geführt haben.

- ▶ Die Entstehung der Landschaft digitaler Flüchtlingsprojekte geht zu großen Teilen auf eine zweimonatige „Explosionsphase“ zurück. Ein Drittel der Projekte entstanden zwischen September und Oktober 2015. Ab März 2016 setzte eine Phase der Konsolidierung ein. Weniger neue Projekte entstanden, und die bereits bestehenden wurden offener für Austausch und Zusammenarbeit.
- ▶ Die Aktivitäten sind sehr stark in Berlin konzentriert. Die Hälfte aller Projekte wurde in der Hauptstadt gegründet. Eine Priorität sollte sein sicherzustellen, dass auch Geflüchtete in kleineren Städten sowie im ländlichen Raum von digitalen Innovationen profitieren können.
- ▶ Digitale Projekte können die bestehenden Strukturen im Bereich der Flüchtlingshilfe sinnvoll ergänzen. So erhöhen sie als Erweiterung von analogen Angeboten deren Reichweite und können zudem Versorgungslücken füllen.
- ▶ Damit digitale Innovationen ihr volles Potenzial entfalten können, müssen sie daher besser in die bestehenden Strukturen eingebettet werden. Das bedeutet in erster Linie, dass es mehr direkte Kooperationen zwischen digitalen Projekten, der öffentlichen Verwaltung und Wohlfahrtsverbänden geben muss. Es gibt einige positive Beispiele, wo das bereits geschehen ist, aber mehr Fälle, wo bürokratische Hürden und mangelnde Aufgeschlossenheit eine Zusammenarbeit verhindert haben. Um diese Hürden abzubauen, sollten Wohlfahrtsverbände und die öffentliche Verwaltung ihre Entscheidungswege transparenter machen und konkreter AnsprechpartnerInnen benennen. Die digitalen Projekte müssen sich ihrerseits stärker um ein besseres Verständnis der Strukturen und Arbeitsweisen dieser Institutionen bemühen.
- ▶ Freiwilliges Engagement und Spenden spielten eine zentrale Rolle in der frühen Entwicklungsphase der meisten Projekte. Allerdings lässt sich auf dieser Basis weder nachhaltige noch größtmögliche Wirkung erzielen. Die Projekte sollten daher darin unterstützt werden, ihre Arbeit zu professionalisieren.
- ▶ Förderern kommt eine Schlüsselrolle in der Weiterentwicklung dieser Projektlandschaft zu. Dafür bedarf es nicht nur höherer Fördersummen, sondern auch neuer Fördermechanismen, die besser auf diese Art von Projekten zugeschnitten sind.
- ▶ Der verantwortungsvolle Umgang mit persönlichen Daten im Bereich der digitalen Flüchtlingshilfe ist ein wichtiges Thema, dem bislang noch nicht die nötige Aufmerksamkeit gewidmet wird.
- ▶ Da digitale Ansätze hauptsächlich eine junge, gebildete Zielgruppe ansprechen, besteht die Gefahr, dass ohnehin schon benachteiligte Gruppen weiter ausgegrenzt und Ungleichheiten verstärkt werden. Hier sollte mit Maßnahmen zur Vermittlung digitaler Kompetenzen gezielt gegengesteuert werden.
- ▶ Auch wenn sie gut gemeint sind, können Projekte, die sich speziell an Geflüchtete richteten, unbeabsichtigt zu ihrer Isolierung beitragen. Angebote, die sich ausschließlich an Geflüchtete richten, sind nur dort sinnvoll, wo sich ihre Situation und ihre Bedürfnisse strukturell von jenen der restlichen Bevölkerung unterscheiden.

EINLEITUNG

Was ist passiert? Was können wir daraus lernen? Wie geht es jetzt weiter?

Die Welt erlebt gerade Fluchtbewegungen von noch nie dagewesenen Ausmaßen. Wir stimmen dem Hohen Flüchtlingskommissar der Vereinten Nationen Filippo Grandi zu, der den Begriff „Flüchtlingskrise“ ablehnt. Nicht die Menschen sind das Problem: Die Krise zeigt sich vielmehr darin, wie in den vergangenen Jahren auf die Vertreibung von Millionen von Menschen reagiert wurde. Angemessene Lösungen dafür zu finden, ist eine der entscheidenden Herausforderungen unserer Zeit – in Deutschland, in Europa und weltweit. Unsere Studie soll dazu beitragen, die Rolle digitaler Technologien bei der Integration von Geflüchteten besser verstehen zu können.

Unser Ansatz ist im Wesentlichen empirisch. Wir untersuchen den Fall Deutschlands in den Jahren 2015-17 und die Entstehung einer einzigartigen Landschaft digitaler Flüchtlingsprojekte. Wir hoffen, dass unsere Forschung dazu beiträgt, dass bereits bestehende Strukturen zur Integration von Geflüchteten weiter gestärkt werden. Gleichzeitig wünschen wir uns, dass unsere Ergebnisse auch darüber hinaus Relevanz haben. Die gewonnenen Erkenntnisse könnten uns dabei unterstützen, künftig effektiver auf große Fluchtbewegungen zu reagieren – in Deutschland oder anderswo. Sie können sogar dabei helfen, die Dynamiken der Wellen des zivilgesellschaftlichen Engagements besser zu verstehen und sie wirkungsvoller zu nutzen.

Die folgenden Kapitel widmen sich zunächst der allgemeinen Situation und werden dann nach und nach spezifischer. Im ersten Kapitel erklären wir, was wir mit „Integration“ meinen; wir stellen außerdem die verschiedenen Bedürfnisse vor, auf die digitale Ansätze versuchen einzugehen und erläutern, wie sich diese Bedürfnisse im Laufe der Zeit verändern. Das zweite Kapitel beschreibt, wie die Landschaft der digitalen Flüchtlingsprojekte entstanden ist und wie sie sich insgesamt entwickelt hat. Im dritten Kapitel gehen wir detaillierter auf die Erfahrungen einzelner Projekte ein und analysieren, was wir von ihnen lernen können. Im letzten Kapitel ziehen wir unser Fazit und untersuchen, wie ein systemischer Ansatz zu besseren Ergebnissen führen könnte.

DIE AUSGANGSLAGE

Was meinen wir mit „Integration“? Der Begriff ist nicht unumstritten. Manche lehnen ihn mit der Begründung ab, dass damit im Grunde Assimilierung gemeint sei, d. h. Neuzugewanderte müssten sich anpassen, um in die Aufnahmegesellschaft „integriert“ zu werden. Wir verwenden den Begriff anders. Im weitesten Sinne beschreiben wir damit den komplexen Prozess, der nicht nur zu einer Verbesserung der Lebensbedingungen der Geflüchteten führt, sondern auch zu einer Situation, in der sie wirklich in die Aufnahmegesellschaft miteinbezogen werden, für sich selbst sorgen und etwas beitragen können. Dieser Prozess hat viele verschiedene Facetten und erfordert aktives Engagement von beiden Seiten, um Rahmenbedingungen zu schaffen, in denen das tatsächlich möglich ist.

Die Rolle digitaler Technologien für Geflüchtete, die auf der Flucht sind, untersuchen wir hier nicht (siehe dazu auch den Bericht „ICT4Refugees“ des betterplace lab und unseren Partnern aus dem Jahr 2016). Der Rahmen unserer aktuellen Studie beginnt, wenn Menschen in Deutschland ankommen, um dort Asyl zu beantragen. Welche Rolle können digitale Technologien ab diesem Moment bei ihrer Unterstützung spielen?

Um diese Frage zu beantworten, müssen wir genauer verstehen, was es bedeutet, das deutsche Asylsystem zu durchlaufen. Denn hieraus erschließt sich auch, welche Bedürfnisse Geflüchtete haben, wie sich diese mit der Zeit verändern und wie sie durch digitale Projekte unterstützt werden können.

DIE BEDÜRFNISSE ÄNDERN SICH

Für Geflüchtete, die in Deutschland ankommen, gibt es im Asylverfahren drei besonders wichtige Fixpunkte. Der erste Schritt nach der Ankunft ist es, sich als Asylsuchende/r erfassen und einem der 16 Bundesländer zuordnen zu lassen. Das erfolgt durch das EASY-System, dem Computersystem des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF). Anschließend wird ein offizieller Asylantrag gestellt. Bis der Antrag bearbeitet und eine Entscheidung gefällt wird, vergehen in der Regel mehrere Monate.

Verfolgen wir einmal den stark vereinfachten Weg einer fiktiven Geflüchteten, die das System durchläuft. Je nachdem, an welchem Abschnitt des Asylverfahrens sie sich befindet, ändert sich auch die Art der Unterstützung, die sie braucht.

Unmittelbar nach der Ankunft wird sie in einer provisorischen Unterkunft untergebracht, wo Grundbedürfnisse wie Nahrung und Kleidung bedient werden. Sie muss die komplexe Bürokratie und die Realität des Alltags in einem fremden Land bewältigen und braucht dazu hilfreiche Informationen. Falls sie in ihrem Heimatland oder unterwegs ein Trauma erlitten hat, kann es sein, dass sie psychosoziale Unterstützung braucht. Und natürlich möchte sie unbedingt den Kontakt zu Familie und Freunden anderswo aufrecht erhalten.

Ihr Asylantrag wird aufgenommen. Während sie auf eine Entscheidung wartet und sich in ihre neue Umgebung einfindet, verschiebt sich ihre Aufmerksamkeit von unmittelbaren Bedürfnissen zu längerfristigen Anliegen. Sie möchte gerne Deutsch lernen. Obwohl sie noch keine Arbeitserlaubnis hat, möchte sie an Weiterbildungs- und Job-Trainingsprogrammen teilnehmen – um später größere Chancen auf einen Arbeitsplatz zu haben. Und auch, weil es weitaus besser ist, einen Fokus und eine Routine in ihrem Alltag zu haben. Irgendwann wird sie dann benachrichtigt, dass sie die Unterkunft verlassen und sich eine Wohnung suchen darf. Teile des alltäglichen Lebens findet sie aber immer noch verwirrend. Sie hat Fragen, aber es sind inzwischen andere Fragen als vorher. Schließlich wird ihr mitgeteilt, dass ihr Asylantrag genehmigt wurde. Jetzt darf sie sich auch eine Arbeit suchen. Außerdem möchte sie mehr deutsche Freunde finden.

Natürlich erlebt jeder Mensch diese Situation anders, und aufgrund der teilweise chaotischen Zustände, haben zahlreiche Betroffene deutlich schwierigere Erfahrungen gemacht, als wir es in unserem idealisierten Beispiel darstellen. Eine Tendenz lässt sich aber erkennen: Nachdem die Grundbedürfnisse unmittelbar nach der Ankunft befriedigt sind, treten langsam die verschiedenen Dimensionen und Anforderungen an eine langfristige Integration in den Vordergrund. Die Entscheidung über den Asylantrag ist dabei ein besonders wichtiger Meilenstein: Vieles kann erst begonnen werden, nachdem sie gefallen ist.

► Sprache als Schlüssel zur Integration

Unser fiktives Beispiel setzt sich aus den Erfahrungen von 12 Geflüchteten zusammen, die wir interviewt haben. Mit den Interviews wollten wir die Analyse digitaler Projekte, die in den nachfolgenden Kapiteln im Vordergrund steht, um ihre Perspektive ergänzen. Wir wollten das „Angebot“ (d. h. bisher bestehende Projekte) mit der „Nachfrage“ (also der Lebenswirklichkeit von Geflüchteten und ihrer eigenen Wahrnehmung ihrer Situation und Bedürfnisse) vergleichen.

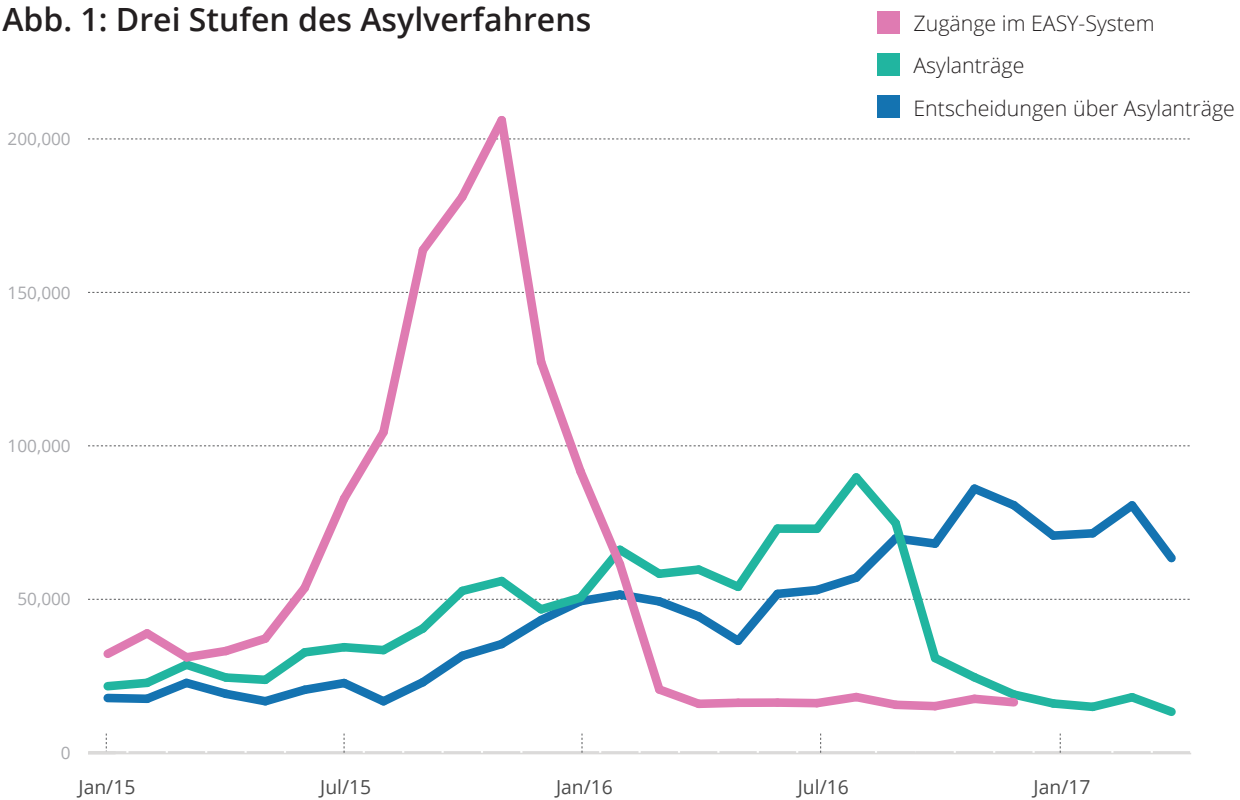
Das dabei entstandene Bild stimmt mit der vorherigen Beschreibung von unmittelbaren Bedürfnissen, die allmählich längerfristigen Anliegen weichen, überein – mit einer Auffälligkeit: Als wir die Befragten baten, ihre aktuellen Prioritäten zu beschreiben, rangierte das Lernen der deutschen Sprache weit vor allem anderen. Sogar vor so wichtigen Themen wie Arbeitssuche, Aus- und Weiterbildung oder der besseren sozialen Integration.

Daraus lassen sich folgende Schlussfolgerungen ableiten: Erstens zeigt es, dass das Erlernen der Sprache eine Voraussetzung für weitere Bestandteile der Integration ist, wie z.B. eine Berufsausbildung anzufangen oder am Sozialleben teilzunehmen. Im Verhältnis zu anderen Bedürfnissen nimmt die Sprache daher eine besondere Rolle ein, weil eine gewisse sprachliche Kompetenz das Tor zu weiteren Möglichkeiten öffnet.

Die zweite Schlussfolgerung ist etwas pessimistischer. Unsere Interviewpartner zeigten sich zuversichtlich, dass die Beherrschung der deutschen Sprache der Schlüssel ist, um alle weiteren Hürden zu meistern, die der Integration im Weg stehen. Seien es technische, rechtliche oder kulturelle Hürden. Eine Zuversicht, die wir leider in diesem Ausmaß nicht teilen. Die Schwierigkeiten mit der Bürokratie und dem sozialen System sahen sie hauptsächlich in ihren mangelnden Sprachkenntnissen begründet. Sollte diese Schlussfolgerung stimmen, hätte das Auswirkungen auf Projekte, die Geflüchtete unterstützen wollen. Es würde bedeuten, dass die Unkenntnis über die neue Umgebung oft so tiefgreifend ist, dass Geflüchtete nicht in der Lage sind, die Frage zu formulieren, auf die sie eine Antwort brauchen. Anders ausgedrückt kann es also sein, dass ihre Fähigkeit zur Selbsthilfe in einigen Bereichen eher eingeschränkt ist.

Wir werden auf diese Punkte im Abschnitt „Den Bedürfnissen gerecht werden“ in Kapitel 3 noch genauer eingehen.

► **Abb. 1: Drei Stufen des Asylverfahrens**



Quelle: BAMF

DIE HERAUSFORDERUNG ÄNDERT SICH

Wie sich die Bedürfnisse einzelner Geflüchteter im Laufe der Zeit verändern, haben wir soeben beschrieben. Aber welche Dynamik entsteht, wenn eine große Gruppe von Menschen innerhalb eines kurzen Zeitraums ankommt? Wie verändert sich das gemeinschaftliche Bedürfnisprofil mit der Zeit? Und vor allem: Wie sehen die Herausforderungen auf gesellschaftlicher Ebene aus?

Das Diagramm in Abbildung 1 zeigt die Zahl der Asylsuchenden pro Monat.

Die pinke Linie zeigt die Erfassung durch das EASY-System, die relativ genau, wenn auch nicht perfekt anzeigt, wann jemand zuerst in Deutschland angekommen ist.

Das Diagramm zeigt, dass die Zahl der Geflüchteten Anfang 2015 anfang zuzunehmen und dann steil anstieg. Im Sommer 2015 erreichte die Anzahl der ankommenden Geflüchteten erstmals den sechsstelligen Bereich und im Oktober mit mehr als 200.000 ankommenden Menschen

den bislang höchsten Wert. Danach gehen die Zahlen stark zurück. Bis April 2016 sinken sie auf monatlich rund 16.000, wo sie seitdem geblieben sind.

Die grüne Linie zeigt die Anzahl der offiziell gestellten Asylanträge, die blaue Linie die getroffene Asylentscheidungen. Der Verlauf der grünen und blauen Linien veranschaulicht also den Versuch der Bürokratie, auf die wachsenden Zahlen zu reagieren.

Zu Spitzenzeiten waren die Behörden nicht in der Lage, mit der Anzahl der Ankünfte und Asylanträge Schritt zu halten. Zwischen der Erfassung einer Person im EASY-System und deren offiziellen Antrag auf Asyl entstand der sogenannte „EASY-Gap“. Auch wenn es regionale Unterschiede in der Bearbeitungszeit gab, zeigt das Diagramm, dass es auf nationaler Ebene bis Ende 2016 dauerte, bis der Rückstand abgearbeitet und der EASY-Gap geschlossen werden konnte. Die Anzahl der monatlichen Asylanträge stieg daher bis August 2016 weiter an, obwohl die Zahl der Ankünfte schon mehrere Monate zuvor zurückgegangen war. Angesichts der erforderlichen Zeit für die Bearbeitung und Entscheidung der Asylanträge leuchtet es ein, dass der Spitzenwert der monatlich gefällten Entscheidungen sogar

noch später erreicht wurde. Im April 2017 wurden immer noch doppelt so viele Entscheidungen gefällt wie zur Spitzenzeit der Neuankünfte im Oktober 2015.

Was bedeutet das nun für unsere Forschung? Wir möchten herausfinden, welches Potenzial digitale Innovationen haben, auf die Bedürfnisse von Geflüchteten einzugehen.

Die Menschen zu empfangen, die im Sommer und Herbst 2015 in Deutschland ankamen, und für ihre unmittelbaren Bedürfnisse zu sorgen, war eine logistische Herausforderung, die eine erhebliche Mobilisierung erforderte. Das ist wenig überraschend. Ein wichtigerer Aspekt unserer Analyse ist jedoch die Verschiebung der Bedürfnisse in Richtung langfristiger Integration. Erst einige Zeit nach der Ankunft der Geflüchteten werden Spracherwerb, Qualifikationen und Arbeitssuche wichtig. Mit der Entscheidung über den Asylantrag treten diese Bedürfnisse dann noch weiter in den Vordergrund. Die zeitliche Verzögerung zwischen den höchsten Ankunftsahlen und dem Spitzenwert gefällter Asylentscheidungen bedeutet, dass die wirkliche Integrationsarbeit gerade erst begonnen hat.

GRÖSSTMÖGLICHE WIRKUNG ENTFALTEN

Abbildung 1 verdeutlicht eines relativ klar: Es sind viele Menschen nach Deutschland gekommen.

Die Integration von Geflüchteten in Deutschland ist allein schon zahlenmäßig eine große Herausforderung. Initiativen und Ansätze, die Dutzenden oder sogar Hunderten von Geflüchteten helfen, sind sehr wertvoll, aber im Hinblick auf die Ankunftsahlen in 2015-16 reichen diese Maßnahmen einfach nicht aus. Wir müssen versuchen, größtmögliche Wirkung zu erzielen.

Für die nächsten Kapitel, in denen wir uns die einzelnen digitalen Projekte genauer ansehen, wird das ein wichtiger Grundsatz sein. Ein großer Vorteil digitaler Ansätze ist, dass sie unter den richtigen Voraussetzungen sehr erfolgreich skaliert werden können. So hat Facebook weltweit fast zwei Milliarden aktive Nutzer – weit mehr als jedes andere Produkt in der Geschichte der Menschheit. Wenn weitreichende Wirkung das Ziel ist, kann digitale Technologie ein mächtiges Werkzeug sein, um dieses Ziel zu erreichen.

Bisher hat keines der digitalen Projekte es geschafft, eine breite und umfangreiche Reichweite und Wirkung zu entfalten. Das ist allerdings weder überraschend noch

sollte es uns entmutigen, denn fast alle diese Projekte sind sehr jung. Dazu fängt, wie wir oben gezeigt haben, die eigentliche Arbeit rund um die Integration von Geflüchteten jetzt erst richtig an. Es gilt also, nach Projekten Ausschau zu halten, die das Potenzial haben, in Zukunft eine besonders große Wirkung und Reichweite zu erzielen. Eine stabile oder sogar steigende Nutzerzahl, die erfolgreiche Professionalisierung der Arbeit und eine gesicherte Finanzierung sind dafür wichtige Indikatoren.

Nachdem wir jetzt eine genauere Vorstellung davon haben, welche Fragen sich rund um die Integration von Geflüchteten ergeben können, wollen wir uns in den kommenden Kapiteln mit möglichen Antworten auseinandersetzen.

DIE ENTSTEHUNG EINER LANDSCHAFT DIGITALER FLÜCHTLINGSPROJEKTE

Seit 2011 recherchieren wir im betterplace lab, wie digitale Innovationen dabei helfen können, soziale Probleme zu lösen und das Gemeinwohl zu fördern. Wir haben die Entwicklung „digitaler sozialer Innovationen“ weltweit verfolgt und analysiert, einschließlich der Feldforschung in 22 Ländern auf fünf Kontinenten. Aber die dynamische Welle des Engagements, wie wir sie in Deutschland in den Jahren 2015-17 rund um Geflüchtete beobachten konnten, war einzigartig – selbst für uns.

METHODIK

► Unsere Datenbank

Im September 2015 fingen wir an, immer mehr von digitalen Projekten für Geflüchtete zu hören. Nach und nach haben wir alle Projekte, von denen wir gehört haben, in eine Datenbank aufgenommen. Im Laufe der Zeit haben wir diese Datenbank immer weiterentwickelt, neue Projekte hinzugefügt, die Daten bestehender Projekte ergänzt sowie Kategorisierungssysteme eingeführt. Diese Datenbank steht im Mittelpunkt unserer Forschung. Zur Zeit der Entstehung dieses Berichts enthält sie 112 Projekte in Deutschland. Sie ist öffentlich zugänglich unter:

bit.ly/refugee-tech

Die Datenbank bietet einen umfassenden Überblick und führt die überwiegende Mehrheit aller Projekte in Deutschland auf. Trotzdem ist es natürlich möglich, dass es weitere Projekte gibt oder gab, von denen wir nicht gehört haben. (In der Datenbank ist auch ein Kontaktformular verlinkt – wir freuen uns über Ergänzungen.)

Um neue Projekte zu finden, haben wir verschiedene Ansätze verfolgt. Von Recherchen in Suchmaschinen und

Nachrichtenseiten bis hin zum Monitoring des Slack-Kanals von Techfugees (hierzu mehr auf S. 17) und Facebook-Gruppen, wie der von Nerds4Refugees, einem Münchner Netzwerk von ProgrammiererInnen.

Durch unsere Netzwerke haben wir in einer Art Schneeballeffekt von weiteren Projekten erfahren. Je mehr Kontakt wir zu Projekten in diesem Bereich hatten und je besser diese untereinander vernetzt waren, desto wahrscheinlicher war es, dass wir von neuen Projekten erfahren würden.

Unsere Methodik mag zu einer gewissen Verzerrung führen. Aufgrund unseres Standorts in Berlin hören wir eher von neuen Berliner Initiativen. Trotzdem scheint es gerade in der Hauptstadt eine bemerkenswerte Konzentration von Projekten zu geben. Fast die Hälfte aller Initiativen sind hier entstanden, wie in Abbildung 6 auf S. 24 zu sehen ist. Diese Konzentration wird in Kapitel 3 näher erläutert.

Initiativen, die keine Medienaufmerksamkeit erhalten haben, oder isolierte Projekte, denen der Austausch fehlt, sind daher schwieriger zu entdecken. Auch digitale Projekte, die nie über die Konzeptionsphase hinausgekommen sind, fehlen in der Datenbank.

► Qualitative Interviews

Zwischen Januar und Mai 2017 haben wir qualitative Interviews mit den GründerInnen der Projekte aus unserer Tabelle geführt. Insgesamt haben wir mit 46 Projekten gesprochen, darunter teilweise mit mehreren Teammitgliedern. Da in einigen Fällen niemand auf unsere Interviewanfrage geantwortet hat, können wir nicht genau sagen, wie viele der 112 Projekte heute noch aktiv sind. Wir gehen aber davon aus, dass wir mit über der Hälfte der noch aktiven Projekte gesprochen haben (sowie mit einer Handvoll, die nicht mehr aktiv sind).

In Berlin und München wurden die Interviews persönlich geführt. Um aber geografisch ausgewogen zu sein, haben wir auch mit Projekten und Initiativen aus anderen Städten gesprochen – meist telefonisch oder während eines Aufenthalts in Berlin.

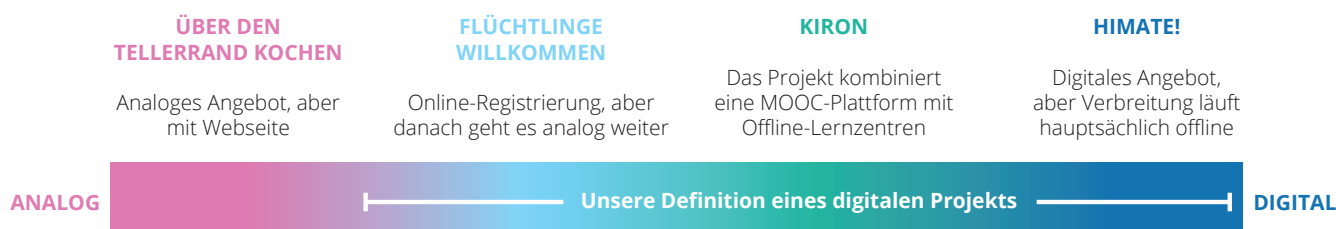
Einige Initiativen öffneten uns ihre Türen: Wir konnten sie bei ihrer Arbeit begleiten, um ein besseres Gefühl für ihre Arbeitskultur, Atmosphäre, Routine und Herausforderungen zu bekommen. Diese sechs Projekte waren *Flüchtlinge*

auch analoge oder Offline-Projekte eine Webpräsenz. So bringt die Berliner Initiative „Über den Tellerrand Kochen“ Geflüchtete und Einheimische für Kochkurse zusammen. Sie haben zwar eine Webseite mit Informationen und Videos über ihr Programm, gelten nach unserer Definition aber nicht als digitales Projekt.

Umgekehrt haben Projekte, die hauptsächlich digital sind, auch entscheidende analoge oder Offline-Elemente. So ist *HiMate!* zwar eine Online-Plattform, aber die Produktentwicklung und Outreach-Strategien des *HiMate!*-Teams werden stark von den eigenen Veranstaltungen und der dadurch entstandenen Community beeinflusst.

Es gibt so gut wie keine rein digitalen Projekte

Das Zusammenspiel von offline und online, analog und digital werden wir im Abschnitt „Den Bedürfnissen gerecht werden“ in Kapitel 3 genauer beleuchten. Hier sei lediglich festgehalten, dass es so gut wie keine rein digitalen Projekte gibt. Alle Projekte bewegen sich innerhalb eines Spektrums, in dem verschiedene Elemente kombiniert werden.



Willkommen, InfoCompass, clarat, ReDI School of Digital Integration, GoVolunteer und Asylplus.

Wir haben – wie im vorigen Kapitel erwähnt – auch 12 Geflüchtete interviewt. Und um abschließend zu untersuchen, wie sich digitale Plattformen auf ehrenamtliches Engagement auswirken, haben wir mit drei FreiwilligenmanagerInnen innerhalb von Hilfsorganisationen sowie fünf Freiwilligen gesprochen. Eine vollständige Liste unserer InterviewpartnerInnen und der Projekte ist auf S. 4 zu finden – mit Ausnahme der Geflüchteten, die anonym bleiben sollen.

► Wie definieren wir, was ein digitales Projekt ist?

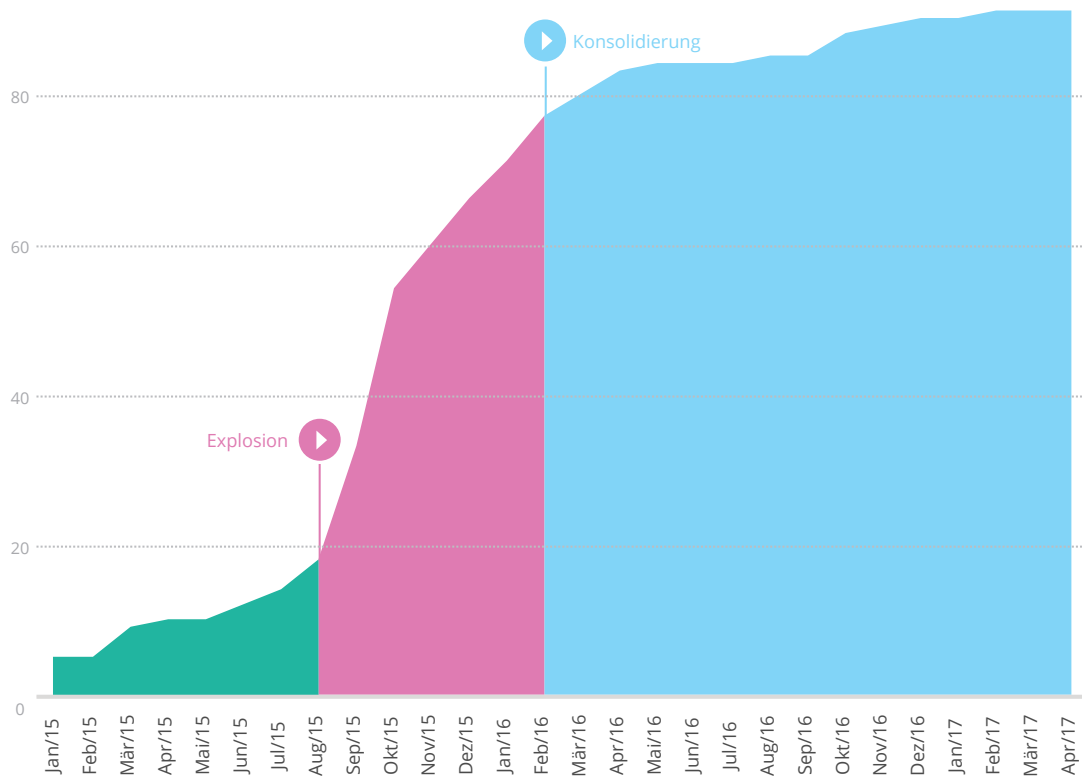
Zu definieren, was als digitales Projekt gilt und was nicht, ist mitunter nicht ganz einfach. Meist haben im Jahr 2017

Laut unserer Definition sind jene Projekte digital, deren Angebot oder Produkt eine zentrale digitale Komponente hat, die über die bloße Informationsdarstellung zum Projekt hinausgeht.

Eine Projektart, die etwas aus dem Rahmen fällt, sind dabei Coding-Schulen, die Programmierkurse für Geflüchtete anbieten. Mindestens vier solcher Projekte gibt es in Deutschland, auf internationaler Ebene sogar noch mehr. Diese Projekte haben kein digitales Angebot im Sinne einer App oder einer Plattform. Weil die digitale Dimension aber der Kern ihrer Integrationsarbeit und Bestandteil ihrer „theory of change“ ist, werden sie hier mit aufgenommen.

Ein weiteres Merkmal digitaler Projekte gemäß unserer Definition ist, dass sie primär von anderen – wie den Geflüchteten oder auch von ehrenamtlichen HelferInnen – und nicht von den EntwicklerInnen selbst genutzt werden.

► **Abb. 2: Entstehung neuer Projekte**



Daten von 91 aus 112 Projekten verfügbar

Ausgeklammert haben wir die Digitalisierung interner Prozesse innerhalb von Organisationen, wie z. B. Behörden, die den Asylprozess verwalten. Themen rund um „E-Government“ sind für den Bereich der Integration von Geflüchteten sehr wichtig und haben sicher großes Potenzial, liegen aber außerhalb des Rahmens unserer Forschung.

ZWEI PHASEN DER DIGITALEN FLÜCHTLINGSHILFE

► September 2015 – Februar 2016

Den Start eines Projekts definieren wir eher operativ als rechtlich. Es ist meistens der Zeitpunkt, an dem ein Projekt „online ging“ und den NutzerInnen zur Verfügung stand. Dies erscheint uns aussagekräftiger als der Zeitpunkt, an dem ein Projekt eine gültige Rechtsform erlangt hat, was von Fall zu Fall früher, später oder gar nicht stattfand. Für die Projekte, mit denen wir nicht gesprochen haben, nutzen wir die Informationen aus unseren eigenen Recherchen. In Abbildung 2 ist die Anzahl aller Projekte im Zeitverlauf abgebildet.

Innerhalb von nur zwei Monaten wurden 36 neue Projekte gestartet – durchschnittlich vier pro Woche und ein Drittel der Gesamtzahl.

Nur fünf der 112 Projekte sind vor 2015 entstanden. In der ersten Hälfte des Jahres wuchs die Zahl der Projekte zunächst langsam. Im September und Oktober 2015 gab es dann einen sprunghaften Anstieg. Innerhalb dieser zwei Monate wurden 36 neue Projekte gestartet – durchschnittlich vier pro Woche und ein Drittel der Gesamtzahl. Aus unseren Interviews wissen wir, dass einige Projekte ihre Ausgangsidee schon früher hatten und erste Gespräche in den Monaten davor geführt wurden. In anderen Fällen gab es fast keine Vorlaufzeit, und das Team stellte innerhalb weniger Tage eine erste rudimentäre Version fertig.

Das Diagramm veranschaulicht die Dimension des Engagements und der Mobilisierung, die sich zu dieser Zeit entwickelten. Deutschlands Szene digitaler Flüchtlingshilfe nahm Gestalt an und gewann an Dynamik. Im August 2015 organisierten zwei junge Hochschulabsolventinnen, Paula Schwarz und Katharina Dermühl, das Startup Boat. Eine Gruppe von jungen SoftwareentwicklerInnen, DesignerIn-

nen und AktivistInnen, hauptsächlich aus Deutschland, reisten für fünf Tage auf die griechische Insel Samos. Sie wollten die Situation der Geflüchteten, die dort zu Tausenden mit Booten ankamen, aus erster Hand erleben und im Anschluss Projekte entwickeln, um sie zu unterstützen. Eines davon wurde später das *Migration Hub Network*. Mit an Bord des Startup Boats war auch das damals noch sehr kleine Team von *Kiron*, einer Online-Plattform für akademische Weiterbildung, die zum größten digitalen Flüchtlingsprojekt werden sollte (siehe Profil auf S. 38).

Die zweite Jahreshälfte war die Zeit der Hackathons. Der Refugee Hackathon, der vom 23. bis 24. Oktober 2015 in Berlin stattfand, war für viele der digitalen Projekte eine zentrale Veranstaltung. Hier wurde beispielsweise *metacollect* gegründet, und das Team von *Volunteer Planner* fand neue Mitarbeiter. Aber auch *HiMate!* und *Konfetti-4Change* waren mit ihren Teams dabei. Ein Moment von vergleichbarer Bedeutung für die Community digitaler Flüchtlingsprojekte in München war das Hack-'n'-Help-Event, das dort im Dezember stattfand. Hieran nahmen unter anderem *Integreat*, *HIRE.social* und *WelcomeRide* teil.

Aber auch außerhalb Deutschlands entwickelten sich ähnliche Phänomene. Im September 2015 gründete der Londoner Tech-Journalist Mike Butcher Techfugees. Die Mission dabei: Menschen mit IT-Hintergrund sollten sich zusammentun und Projekte zur Unterstützung von Geflüchteten entwickeln. Die Resonanz war enorm. Innerhalb von 48 Stunden hatten die Facebook- und Twitter-Auftritte von Techfugees Tausende Follower. In den folgenden Monaten fanden unter dem Banner von Techfugees überall auf der Welt Hackathons statt. Butcher selbst veranstaltete zwei Konferenzen, die per Live-Stream übertragen wurden. Techfugees wurde das wichtigste internationale Netzwerk von Menschen, die an der digitalen Unterstützung von Geflüchteten arbeiten – und ist es auch heute noch. Vor allem der Slack-Kanal – ein öffentliches Online-Messaging-Forum – ist eine wichtige Ressource für alle, die sich innerhalb der Szene vernetzen wollen oder Hilfe suchen.

Viele verwendeten ihre ganze Energie darauf, ihre Ideen zu entwickeln, ohne vorher nach ähnlichen Projekten recherchiert zu haben.

Trotz dieser Bemühungen um Koordination war die Situation in diesen Monaten – der Zeit der Explosion – oft chaotisch. In einigen Fällen arbeiteten mehrere Personen parallel an einer ähnlichen Idee. Aus unseren Gesprächen geht hervor, dass die empfundene Dringlichkeit der Situation zu einer Art Tunnelblick führte. So verwendeten viele

ihre ganze Energie darauf, ihre Ideen zu entwickeln, ohne vorher nach ähnlichen Projekten recherchiert zu haben. Zwar nahmen im Laufe der Zeit einige Projekte, wie Job-Matching-Plattformen, Plattformen zur Koordination von Spenden und Ehrenamtlichen sowie Mapping-Projekte, die an ähnlichen Themen arbeiteten, Kontakt zueinander auf und führten erste Gespräche. Aber Ressourcen- und Kapazitätsmangel sowie der Fokus auf das eigene Projekt führten dazu, dass keine engen Partnerschaften oder Fusionen zustande kamen.

► Konsolidierung: Seit März 2016

Diese Explosionsphase war teilweise durch blinden Aktionismus und unkoordinierte Aktivitäten geprägt. Aber schon im November war die Zahl der monatlichen Projektneustarts erheblich zurückgegangen, seit dem Frühjahr 2016 tröpfelte es nur noch. Wenn wir uns Abbildung 3 noch mal ansehen, ist das schnelle Abfallen der Projektneugründungen im Herbst genauso markant wie der schwindelerregende Anstieg zuvor.

Die Atmosphäre in Deutschland insgesamt änderte sich ebenfalls. Wie Abbildung 1 zeigt, kamen ab Anfang 2016 bereits deutlich weniger Geflüchtete nach Deutschland. Die Schließung der Balkanroute sowie das Türkei-Abkommen ließen die Zahlen weiter sinken. Die Medienaufmerksamkeit nahm ab, und auch der Ton der Berichterstattung veränderte sich, unter anderem nach den Pariser Attentaten. Obwohl diese nachweislich nicht von Geflüchteten durchgeführt wurden, entfachten solche und ähnliche Ereignisse eine Debatte um innere Sicherheit, die die Berichterstattung von da an stärker dominierte.

Begeisterung, Optimismus und Entschlossenheit wichen zu einem gewissen Grad einem Gefühl der Ernüchterung

Auch innerhalb der Community veränderte sich zu dieser Zeit die Stimmung. Begeisterung, Optimismus und Entschlossenheit wichen zu einem gewissen Grad einem Gefühl der Ernüchterung. Viele Teams, die seit mehreren Monaten hart und meistens unbezahlt gearbeitet hatten, merkten, dass ihr Produkt nicht so genutzt wurde, wie sie es sich erhofft hatten. Oder es wurde ihnen schmerzlich bewusst, dass ein ähnliches Projekt bereits existierte, das eventuell sogar erfolgreicher war.

Auf ein gewisse Naivität, die in Teilen der Szene geherrscht hatte, folgte größerer Pragmatismus. Der Autor Evgeny Morozov hat die Tech-Szene einmal mit dem Begriff „Solutionism“

kritisiert: Es sei ein Irrglaube, dass sich komplexe soziale Probleme mit simplen technischen Anwendungen bewältigen lassen. Überspitzt gesagt hofften während der Explosionsphase nicht wenige, dass „eine App die Flüchtlingskrise lösen könnte“. Diese Hoffnungen wurden enttäuscht, und eine Phase der Konsolidierung begann.

Wie viele Projekte eingestellt wurden, ist schwer zu sagen. Manche Webseiten sind einfach wieder verschwunden, andere Projekte sind eingeschlafen: Die Webseiten und Apps sind zwar noch online, werden aber nicht mehr gepflegt oder aktualisiert. Man kann davon ausgehen, dass diese ruhenden Projekte kaum genutzt werden. Trotzdem besteht laut Meghan Benton vom Migration Policy Institute in Washington DC ein geringes Risiko, dass Geflüchtete über sie auf veraltete und falsche Informationen zugreifen.

Andere Projekte, wie z. B. *Volunteer Planner* und *Lale*, liegen irgendwo dazwischen, mit Nutzerzahlen, die stark zurückgingen (*Volunteer Planner*) oder die immer schon niedrig waren (*Lale*). Die Teams halten die Koordinierungstools weiter am Laufen, solange sie noch genutzt werden, aber die aktive Entwicklung ist eingestellt.

Die Projekte, die in dieser Phase weiterhin aktiv blieben, wurden aufgeschlossener dafür, mit anderen digitalen Projekten oder Organisationen aktiv zusammenzuarbeiten oder ihre ursprüngliche Idee anzupassen. Auf diese Punkte werden wir in Kapitel 3 im Abschnitt „Netzwerke & Konsolidierung“ ausführlicher eingehen.

Dieser Einstellungswandel spiegelte sich auch in den Diskussionen innerhalb der Community wider. Im Juni 2016 veranstaltete das Bundesinnenministerium in Berlin den „Digitalen Flüchtlingsgipfel“ mit dem Ziel, Initiatoren von digitalen Flüchtlingsprojekten zusammenzubringen und einen besseren Austausch anzuregen (das betterplace lab war einer der Organisationspartner). Unter dem Motto „more wood behind fewer arrows“ sprach die Konferenz die Problematik der Fragmentierung und Duplikation direkt an. In seiner Eröffnungsrede riet Innenminister Thomas de Maizière den TeilnehmerInnen, ihre Aktionen besser zu bündeln.

Auch das Techfugees-Netzwerk änderte seine Strategie zu dieser Zeit grundlegend. Zusammengefasst unter dem Slogan: „Weniger Einhörner, mehr technische Unterstützung“ sollte sich der Fokus von der Entwicklung neuer Prototypen auf die technische Unterstützung bereits bestehender Projekte und NGOs verlagern.

NACHHALTIGES ENGAGEMENT ODER NUR EIN HYPE?

Einige kritische Stimmen sprachen davon, dass es im Zusammenhang mit der „Flüchtlingskrise“ einen „Hype“ gegeben habe. Gemeint ist damit, dass dem Thema viel Medienaufmerksamkeit gewidmet wurde und es eine enorme Welle der Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung auslöste – aber dass dieses Interesse und Engagement auch genauso schnell wieder abflauten.

Inwiefern trifft diese These auf die digitalen Flüchtlingsprojekte zu? Betrachten wir hierzu die zwei Zeitachsen in Abbildung 3-4. Sie stellen die Entwicklung vier verschiedener Variablen seit Januar 2015 dar. Zwar beziehen sie sich auf verschiedene Maßstäbe, aber die absoluten Werte sind in diesem Fall weniger wichtig als der Verlauf der Linien.

Die oberste Zeitachse enthält Daten zu zwei digitalen Projekten und gibt Auskunft über die Hilfsbereitschaft der deutschen Gesamtbevölkerung.

Die blaue Linie zeigt die Anzahl an Besuchern auf der Webseite von *Flüchtlinge Willkommen*, einer Plattform, auf der man seine leerstehenden Zimmer an Geflüchtete vermieten kann (siehe Profil auf S. 42). Der Traffic auf der Webseite ist ein Hinweis dafür, wie viele Menschen zumindest herausfinden möchten, wie sie helfen können. An der Linie kann man sehen, dass die Seitenaufrufe parallel zu den Ankunftsahlen und der Medienaufmerksamkeit ansteigen. Dieser Anstieg ist allerdings nur von kurzer Dauer. Der Traffic fällt nach nur kurzer Zeit rapide ab und pendelt sich auf einem Niveau ein, das sogar niedriger ist als Anfang 2015.

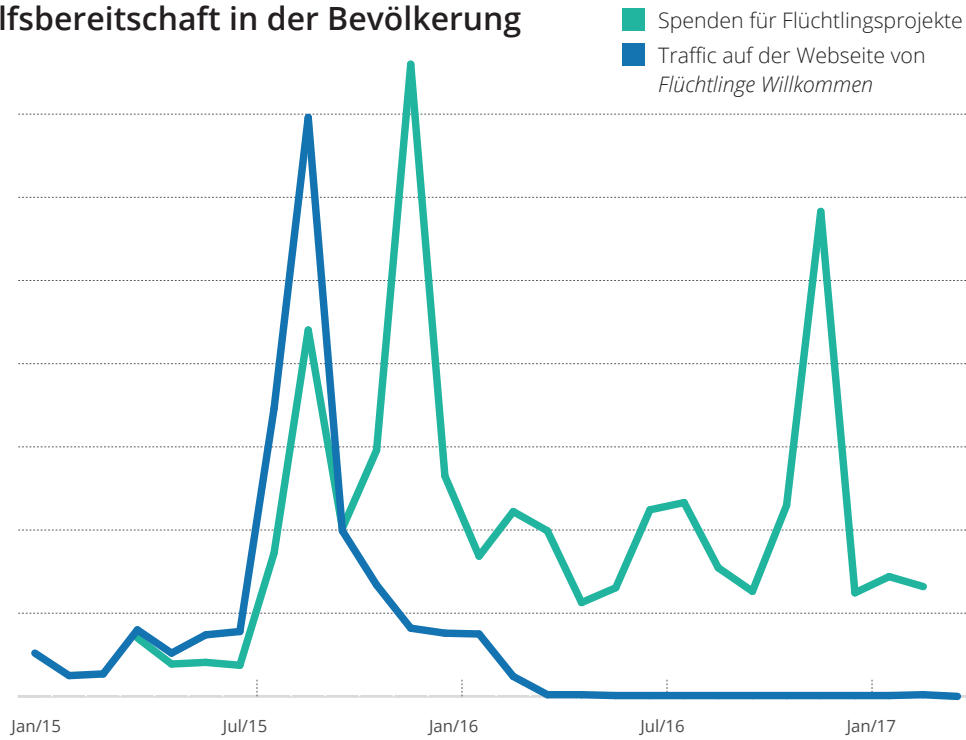
Die grüne Linie zeigt den Gesamtbetrag, der über die Spendenplattformen *Zusammen für Flüchtlinge* und *betterplace.org* an Projekte für Geflüchtete gespendet wurde. Im Vergleich zu oben vermittelt diese Linie ein anderes Bild. Beide Spitzenwerte traten im Dezember auf. Dies liegt allerdings am generell erhöhten Spendenaufkommen am Jahresende und hat nicht direkt etwas mit der Anzahl der Geflüchteten zu tun. Wenn wir diese beiden Spitzen kurz außer Acht lassen, dann verzeichnet der Spätsommer 2015 einen steilen Anstieg, der über die folgenden Monate langsam zurückgeht. Gemessen am Spendenaufkommen hielt die Hilfsbereitschaft der Bevölkerung also länger an als der kurzlebige „Medienhype“. So war im Dezember 2016 der Spitzenwert der Spenden zwar etwas niedriger als 12 Monate zuvor, aber es gab keinen deutlichen Rückgang.

Bei digitalen Projekten, die eine hohe Beteiligung der Bevölkerung voraussetzen, ergibt sich ein gemischtes Bild. Zwar ist die Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung zumeist hoch geblieben. Wie allerdings das Beispiel von *Flüchtlinge Willkommen* zeigt, haben einige Projekte einen rasanten Rückgang des Engagements erleben müssen.

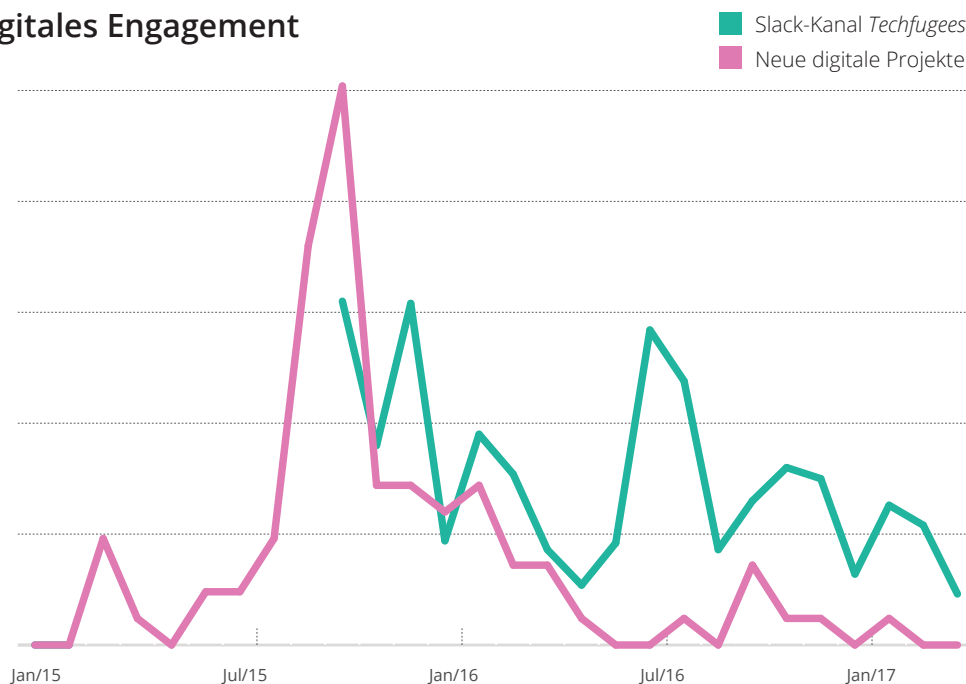
Die untere Zeitachse zeigt die Reaktion innerhalb der Szene der digitalen Flüchtlingshilfe.

Die grüne Linie stellt die Aktivität im öffentlichen Slack-Kanal von *Techfugees* dar. Zwar ist das kein perfekter Indikator dafür, wie viel tatsächlich an dem Thema gearbeitet wird. Dennoch scheint der Verlauf der Linie darauf hinzuweisen, dass die Tech-Community, die sich um dieses Thema herum mobilisiert hat, ihr Interesse und Engagement beibehalten hat. Statt eines kurzlebigen Hypes zeigt diese Linie einen allmählich zurückgehenden Trend.

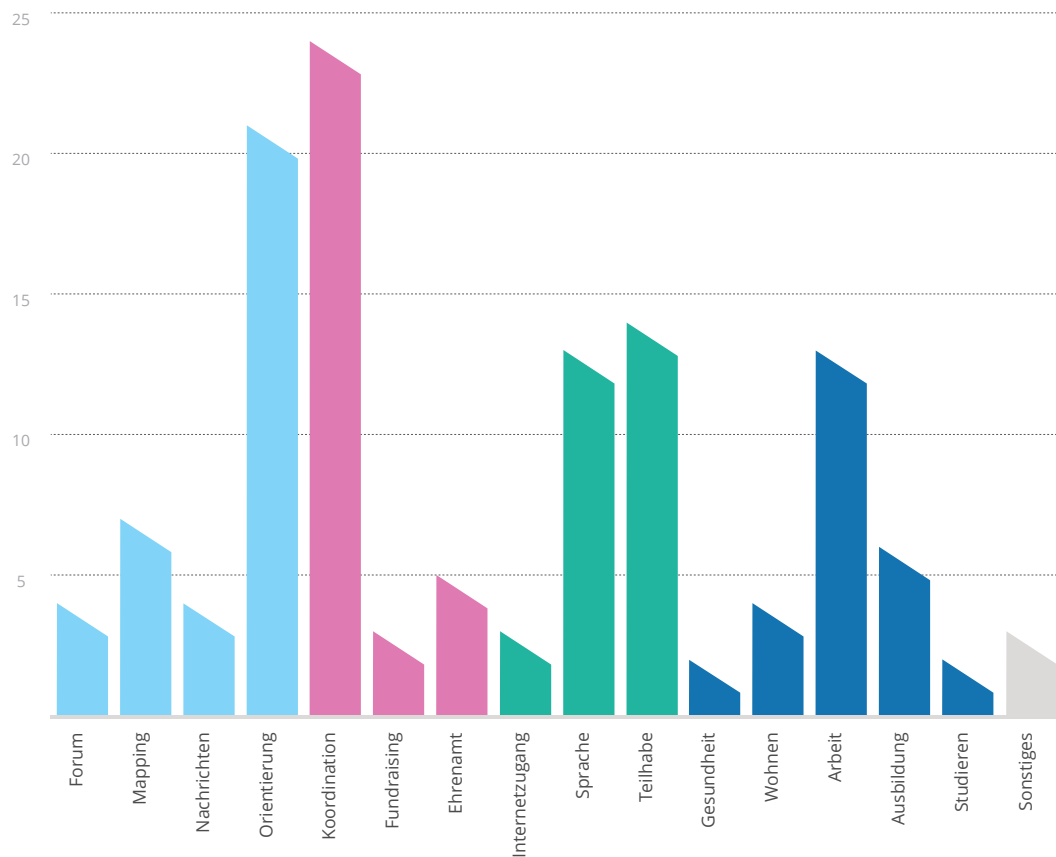
► **Abb. 3: Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung**







► **Abb. 4: Digitales Engagement**



► **Abb. 5: Projekte nach Kategorien**



 Information	Forum	Austausch durch Q&A
	Mapping	Verzeichnisse von Hilfsangeboten
	Nachrichten	Mehrsprachige Nachrichtenseiten
	Orientierung	Hinweise und Wegweiser
 Aufnahme-gesellschaft	Koordination	Koordination von Ehrenamtlichen und/oder Sachspenden
	Fundraising	Spenden für Flüchtlingsprojekte sammeln
	Ehrenamt	Engagementmöglichkeiten
 Verbindung	Internetzugang	WLAN in Unterkünften
	Sprache	Sprachangebote, Übersetzung und Dolmetscher
	Teilhabe	Einheimische und Geflüchtete zusammenbringen
 Integration	Gesundheit	Gesundheitsversorgung und psychosoziale Hilfe
	Wohnen	Wohnraumsuche
	Arbeit	Arbeitssuche
	Ausbildung	Aus- und Weiterbildungsprogramme
	Studieren	Online-Studium
	Sonstiges	Projekte für finanzielle Inklusion, häusliche Gewalt und Termine mit Asylbehörden

Anmerkung: 16 der 112 Projekte erscheinen in zwei verschiedenen Kategorien

Die pinke Linie basiert auf denselben Daten zu neuen Projekten wie Abbildung 2. Hier wird allerdings statt der Gesamtmenge die Anzahl neuer Projekte pro Monat dargestellt. Wie bereits oben erwähnt, steigt die Anzahl an neuen Projekten drastisch an und fällt in Folge schnell wieder ab. Aber dies bedeutet nicht, dass die Szene digitaler Flüchtlingsprojekte primär auf der Grundlage eines Hypes entstanden ist.

Erwartungsgemäß sieht man hier einen Unterschied zwischen Projekten, die sich kurzfristigen Bedürfnissen widmen, und solchen, die sich längerfristiger Bedürfnisse annehmen. Wie man Abbildung 5 entnehmen kann, waren die meisten Projekte als Antwort auf die gestiegene Anzahl neu ankommender Geflüchteter gedacht: zur Unterstützung der Koordinierung von Freiwilligen und Sachspenden oder als Orientierungshilfe für neu ankommende Geflüchtete. Wenn die Ankunftszahlen zurückgehen, haben diese kurzfristigen Projekte ihren Zweck erfüllt (oder auch nicht) und werden nicht mehr benötigt. Es ist also nur logisch, dass sie aufhören und weder ein Zeichen von Unbeständigkeit noch dafür, dass ihre Bemühungen nichts wert waren.

Wie bereits in Kapitel 1 erwähnt, sollten wir uns jetzt jenen Projekten widmen, die eine langfristige Integration von Geflüchteten zum Ziel haben. Diese sind in Abbildung 5 in grün und blau dargestellt. Obwohl diese Projekte zum Großteil im selben Zeitraum entstanden sind, wie die kurzfristigen Projekte, bestehen viele von ihnen bis heute fort und entwickeln sich weiter. Diese Entwicklung werden wir in Kapitel 3 näher betrachten.

SECHS ORGANISATIONSTYPEN

Eine Besonderheit der Szene digitaler Flüchtlingsprojekte ist, dass nicht nur die Initiativen selbst neu sind, sondern auch die Organisationen, die dahinterstehen. Mit wenigen Ausnahmen (wie z.B. der *Ankommen-App*, *RefuShe* und *Work For Refugees*) wurden diese Projekte nicht von öffentlichen Stellen oder großen, etablierten NGOs initiiert, sondern von einer neuen Art technisch versierter Gruppen und Organisationen.

Diese werden manchmal unter den Sammelbegriffen „Civic Tech“ oder „digitale-soziale Innovation“ zusammengefasst. Das Techfugees-Netzwerk beschreibt seine Aufgabe als „Unterstützung bei der Koordinierung der Flüchtlingshilfe der internationalen Tech-Community“.

Zwar ist die Civic-Tech-Szene sehr vielfältig, doch unsere Analyse der Projektlandschaft zeigt, dass es gleichzeitig gemeinsame Kriterien gibt, anhand derer wir sie in ver-

schiedene Organisationstypen klassifizieren können. So haben wir sechs verschiedene Typen entwickelt, die wir im Folgenden genauer beleuchten.

Unsere Beschreibungen sind idealisierte Darstellungen einer etwas strukturloseren Realität. Das Ziel ist nicht, jedes der 112 Projekte genau zu kategorisieren. Manche Projekte bewegen sich irgendwo zwischen zwei verschiedenen Typen, manche passen in gar keine Schublade. Letztendlich handelt es sich um künstliche Abgrenzungen. Trotzdem kann eine Betrachtung der Projektlandschaft hinsichtlich dieser Typen dabei helfen, die relativen Stärken und Schwächen der einzelnen Projekte und ihrer Beziehungen zueinander besser zu verstehen.



► EinsteigerInnen

Eine Reihe von Projekten wurden von StudentInnen oder frischgebackenen AbsolventInnen geschaffen, so wie *Daheim* und der Coworking-Space Migration Hub. Andere Projekte, z. B. *Afeefa*, wurden sogar als Teil eines Curriculums entwickelt. Auch die beiden Job-Matching-Plattformen *Worker* und *HIRE.social* waren zu Beginn Studienprojekte – die GründerInnen wurden für sie als Teil ihres Abschlusses benotet –, und beide entwickelten sich im Anschluss zu eigenständigen Projekten weiter.

Einsteigerprojekten fällt es nicht leicht, etablierte Strukturen zu verstehen und sich in ihnen zu bewegen

Trotz ihres jungen Alters stecken diese Menschen beeindruckend viel Leidenschaft und Energie in ihre Arbeit. Allerdings haben die meisten wenig oder gar keine Berufserfahrung. So fällt es Einsteigerprojekten nicht leicht, etablierte Strukturen, vor allem in Politik und Verwaltung, zu verstehen und sich in ihnen zu bewegen. Vor allem aber ist es für sie schwer, angemessene Förderung zur Finanzierung ihrer Projekte zu finden. In der Konsequenz bedeutet das, dass die Teams oft über längere Zeiträume unbezahlt oder stark unterbezahlt arbeiten. Die wenige finanzielle Unterstützung kommt zumeist aus kleineren Stipendien und nicht aus großen Förderungen oder Impact-Investments.

Um größtmögliche Wirkung entfalten zu können, müssen sich diese Projekte professionalisieren und ihren Anfängerstatus überwinden. *Kiron* ist ein von Studenten gegründetes Projekt, das dies geschafft und finanzielle Stabilität

erreicht hat. Auch *Wefugees* ist dabei, eine ähnliche Entwicklung durchzumachen, daher bewegt es sich irgendwo zwischen EinsteigerInnen und unserem nächsten Typus: den SozialunternehmerInnen.



► SozialunternehmerInnen

Die SozialunternehmerInnen sind von ihrer Mission angetrieben und arbeiten nicht profitorientiert. Obwohl sie unternehmerisch denken, wird ein Großteil des Umsatzes wieder in das Projekt gesteckt. Die GründerInnen dieser Projekte sind in der Regel ein wenig älter, etwa Ende zwanzig oder dreißig und haben schon Berufserfahrung gesammelt. Diese Projekte haben eine große Affinität zur Welt der Tech-Start-ups, was sich in ihrer Einstellung, ihrer Arbeitsweise und ihrem Ansatz bei der Projektentwicklung zeigt. Sogar im Erscheinungsbild der Arbeitsräume – offene Büroflächen mit ausgefallener Einrichtung – ähneln diese Initiativen jenen aus der etablierten Tech-Start-up-Szene und Coworking-Spaces oder gehören bereits dazu.

SozialunternehmerInnen sind stärker als die anderen Typen darauf fokussiert, finanzielle Stabilität zu erlangen

Da sie mehr Berufserfahrung als die EinsteigerInnen haben, können SozialunternehmerInnen auf Kontakte und bestehendes Fachwissen zurückgreifen, um ihre Projekte voranzubringen. Die Wahrscheinlichkeit ist größer, dass sie einen sozialen Businessplan entwickeln, der es ihnen irgendwann ermöglichen soll, sich selbst zu finanzieren und nicht mehr auf Spenden angewiesen zu sein. Unseres Wissens ist das bisher aber nur *Devugees* gelungen. Neben Crowdfunding nutzt diese Gruppe auch Unternehmenskooperationen und Fördergelder als Finanzierungsquellen. Aufgrund ihres stärkeren Fokus auf finanzielle Stabilität sind SozialunternehmerInnen Teil der Szene, wie den HackerInnen oder AktivistInnen, manchmal suspekt.



► HackerInnen

Die Teams dieser Projekte bestehen aus SoftwareentwicklerInnen, die mit ihren Programmierkenntnissen auch in ihrer Freizeit Nebenprojekten nachgehen. Sie sind dem Umkreis

der HackerInnen zuzuordnen, wie sie z. B. vom Chaos Computer Club und ähnlichen Netzwerken verkörpert werden. Meist richten sie ihren Blick auf die Bewältigung sozialer Probleme anstatt auf kommerzielle Interessen.

Im Gespräch haben uns viele HackerInnen beschrieben, wie sie das Chaos, das im Sommer und Herbst 2015 um die Versorgung der ankommenden Geflüchteten entstand, mitverfolgten und dabei helfen wollten, Ordnung hineinzubringen. Daher entwickelten viele Hacker-Projekte Anwendungen als eine Art Koordinationshilfe, entweder direkt wie *Volunteer Planner* (obwohl dieses Projekt auch einige Merkmale des Profi-Typus trägt, siehe unten) oder indirekt wie *metacollect* oder *HelpCamp*, die in einer Datenbank die Arbeit anderer kartierten und katalogisierten.

HackerInnen bemängelten die fehlende Transparenz bei der Vergabe von Fördergeldern und sahen ihre Arbeit nicht gewürdigt

Viele Hacker-Projekte stellten sich die Frage nach dem Geld, wenn überhaupt, erst nach einigen Monaten. Häufig waren sie auch vom Fundraising-Prozess frustriert und von den ihnen unbekanntenen Finanzierungsmöglichkeiten überfordert. Es mangelte für sie nicht nur an Transparenz, sie fanden auch, dass der Wert ihrer Arbeit nicht gewürdigt wurde.

HackerInnen schätzen Gemeinschaftssinn und Zusammenarbeit. Sie sind in Netzwerken wie Techfugees und OK Labs (siehe Kapitel 3, „Netzwerke & Konsolidierung“) aktiv und beteiligen sich an Hackathons. Allerdings verwendeten manche Hacker-Projekte so viel Energie darauf, internen Konsens zu erreichen, was Strategie und Ausführung angeht, dass es den Fortschritt des Projekts lähmte. Obwohl wir diese These nicht wirklich beweisen können, glauben wir, dass viele Hacker-Projekte es nie aus den Startlöchern geschafft haben und zum Stillstand gekommen sind, bevor etwas Funktionsfähiges aus ihrer Arbeit entstehen konnte.

Recht ungern schlussfolgern wir daher, dass Hacker-Projekte sich nicht als nachhaltig und effektiv erwiesen haben. Das heißt aber nicht, dass die beteiligten Personen nichts beizutragen hätten. Es gilt nur, Modelle und Strukturen zu identifizieren, in denen sie ihre Fähigkeiten konstruktiver einbringen können. Zum Beispiel hat Nerds4Refugees selbst kein funktionsfähiges Produkt entwickelt. Allerdings haben uns andere Projekte erzählt, dass sie technische Unterstützung von Mitgliedern der Gruppe erhalten haben. Das deutet darauf hin, dass HackerInnen-Communities möglicherweise als Kompetenzpools und zur sporadischen Unterstützung anderer Projekte am meisten beitragen können.



► Profis

Diese Projekte werden von mittleren und hochrangigen Profis geleitet, oft – aber nicht ausschließlich – aus der IT-Branche. Die meisten von ihnen hatten keine vorherige Erfahrung im ehrenamtlichen Engagement für Geflüchtete. Als die „Krise“ aber akut wurde, wollten sie helfen und gemäß ihrer Fähigkeiten eher ein digitales Produkt entwickeln als Kleiderspenden zu verteilen.

Daher gibt es einige Ähnlichkeiten zu den HackerInnen, was das Profil der Beteiligten angeht. Die beiden Typen unterscheiden sich allerdings in ihrer Einstellung und dem Projektziel, das sie verfolgen. Die Profis sind weniger interessiert an Networking, Roundtable-Events, oder Ideenaustausch. Sie lenken ihre Energie eher gezielt auf den Aufbau ihres eigenen Produkts.

Im Gegensatz zu den sozialen UnternehmerInnen, den EinsteigerInnen und manchen HackerInnen hegen die Profis keinerlei Absicht, das Projekt zu ihrer Hauptaufgabe zu machen. Vielmehr möchten sie etwas qualitativ hochwertiges entwickeln, das sie dann komplett an eine geeignete Behörde oder NGO abgeben können, ohne weiterhin eine tragende Rolle zu spielen. Allerdings ist uns kein einziger Fall bekannt, in dem das tatsächlich so passiert ist.

Profis entwickeln hauptsächlich Produkte auf hohem technischem Niveau. Während einige Projekte, wie z. B. die App *HelpHelp*², als Freizeitaktivitäten gebaut wurden, sind andere, wie z. B. *MOIN* oder *Lale*, im Arbeitsumfeld mit Unterstützung des Arbeitgebers entstanden. Daher suchen Profi-Projekte meistens nicht aktiv nach externer Finanzierung.

Die Profis stehen von allen Typen dem Gedanken zu scheitern am gelassensten gegenüber. Sie hängen nicht unbedingt weniger emotional am Erfolg ihrer Projekte, aber sie sind eher bereit, einen Schlussstrich zu ziehen, wenn etwas nicht funktioniert.



► AktivistInnen

Was diese Gruppe antreibt, ist ein tiefes, oft langjähriges Engagement in der Geflüchtetenhilfe als politische Haltung.

Während die anderen Projekttypen mit technischen Fähigkeiten angefangen und diese zur Integration von Geflüchteten angewendet haben, war es bei den AktivistInnen meist umgekehrt. So entwickeln sie Projekte mit digitalem Fokus, auch wenn das in manchen Fällen bedeutete, dass sie neue technische Fähigkeiten lernen oder jemanden finden mussten, der sie hatte.

AktivistInnen füllen mit ihrem Projekt oder Angebot eine Lücke und bieten etwas an, wofür aus ihrer Sicht eigentlich der Staat verantwortlich ist. So würden *Flüchtlinge Willkommen* es begrüßen, wenn es sie irgendwann nicht mehr geben müsste.

Die Bereitstellung von WLAN in Flüchtlingsunterkünften ist ein besonderer Schwerpunkt für AktivistInnen, etwas, das etabliertere Hilfsorganisationen und die zuständigen Behörden oft nicht leisten können oder wollen – auch aus rechtlichen Gründen. AktivistInnen bemühen sich, Spenden oder Crowdfunding einzuwerben, sind aber meist eher abgeneigt, über Geschäftsmodelle nachzudenken.



► Initiativen von Neuankömmlingen

Dieser Typus ist noch unausgereift, aber wir sollten diese Entwicklung im Auge behalten – und darauf hoffen. Im Abschnitt „Den Bedürfnissen gerecht werden“ in Kapitel 3 gehen wir darauf ein, wie wichtig Mitgestaltung und nutzerorientiertes Design sind. Mit anderen Worten, die Geflüchteten und Neuankömmlinge von Anfang an in die Entwicklung eines Produkts, das auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet sein soll, miteinzubinden. Der nächste Schritt wäre dann, dass Geflüchtete selbst aktiv werden und Projekte initiieren. Dies wäre ein wichtiger Indikator für eine wirkungsvolle Förderung und eine gelungene Integration. Es würde außerdem zeigen, dass Neuankömmlinge einen Beitrag leisten und sich gegenseitig unterstützen können.

Ein wichtiger Indikator für eine gelungene Integration

Die ersten digitalen Projekte dieser Art gibt es schon. Doch bisher sind es vor allem Informations- und News-Angebote. So existieren bisher nur wenige technisch ehrgeizige Projekte von Neuankömmlingen – mit einer beachtenswerten Ausnahme, *Bureaucrazy*, ein interaktives Tool, das Geflüchteten dabei hilft, behördliche Prozesse zu verstehen und offizielle Formulare auszufüllen.

WAS WIR GELERNT HABEN

NETZWERKE & KONSOLIDIERUNG

Kapitel 2 beschreibt den Übergang von der Explosionsphase zur Konsolidierung Anfang 2016. Während einige Projekte ihre Arbeit einstellten, wurden diejenigen, die aktiv blieben, immer offener für Austausch und Zusammenarbeit. Es entstanden Foren und Netzwerke.

► Der LAGeSo-Roundtable

Ein solches Forum wurde im Februar 2016 von Sebastian Muschter einberufen, der damals Präsident des Landesamts für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) war. Das LAGeSo war zu diesem Zeitpunkt in Berlin für die Bearbeitung von Asylanträgen und die Bereitstellung von vorläufiger Unterbringung und Grundversorgung für Geflüchtete zuständig. (Muschter ist Mitglied des Beirats dieses Forschungsprojekts.)

Nachdem er schon eine erfolgreiche Partnerschaft zwischen dem LAGeSo und der Sprachlern-App Babbel in die Wege geleitet hatte, lud Muschter ein breites Spektrum von InitiatorInnen digitaler Flüchtlingsprojekte zu einem inoffiziellen Roundtable ein. Die Projekte sollten darüber sprechen, woran sie gerade arbeiten und wie sich ihre Arbeit verbessern ließe. Das LAGeSo war ab August 2015 stark in die Kritik geraten, nachdem es mit der Erstregistrierung und Bearbeitung von Asylanträgen nicht mehr hinterher kam und Menschen teilweise tagelang vor dem Gebäude ausharren mussten. Muschters Sorge war, dass der Roundtable als falsche Prioritätensetzung angeprangert werden würde. Er bat die TeilnehmerInnen daher, die Existenz der Gruppe zunächst nicht öffentlich zu kommunizieren.

In den folgenden Monaten fanden mehrere Treffen statt. Ein konkretes Ergebnis war die Erstellung einer Facebook-Seite für das LAGeSo, durch die Geflüchtete zuverlässige Informationen und Antworten über den Asylprozess bekommen sollten.

Obwohl die greifbaren Resultate eher bescheiden waren, hatten diese Treffen dennoch zwei wertvollen Funktionen. Sie bildeten ein wichtiges und frühzeitiges Vernetzungsforum, in dem sich die AkteurInnen aus der Szene kennenlernen konnten.

Die Hürden bei der Einführung der LAGeSo-Facebook-Seite empfanden viele Roundtable-TeilnehmerInnen als Schlüsselerlebnis

Darüber hinaus verbesserten sie das gegenseitige Verständnis, indem sie einen konstruktiven Dialog zwischen jungen digitalen Projekten und einer zuständigen Behörde einleiteten. Die Hürden bei der Einführung der LAGeSo-Facebook-Seite empfanden viele Roundtable-TeilnehmerInnen als Schlüsselerlebnis, da ihnen klar wurde, wie eingeschränkt öffentliche Behörden bei der Einführung innovativer Ansätze sind. Im Abschnitt „Partnerschaften“ werden wir noch ausführlicher auf die Beziehung zwischen digitalen Projekten und Behörden eingehen.

► Die Helfer-Allianz

Die Helfer-Allianz entstand aus dem Appell des „Digitalen Flüchtlingsgipfels“, Projekte sollten enger zusammenarbeiten und ihre Bemühungen besser bündeln. Die Gruppe setzt sich aus verschiedenen Projekten größtenteils vom Typus der HackerInnen sowie einigen SozialunternehmerInnen zusammen. Seit der Konferenz im Juni 2016 trifft sie sich regelmäßig.

Zwar ist die Helfer-Allianz lose und nicht hierarchisch organisiert. Eine zentrale Rolle bei der Gründung der Gruppe spielte allerdings Malte Bedürftig, der Gründer von *GoVolunteer*. Dieses Projekt versinnbildlicht den Übergang von der Explosionsphase zur Konsolidierung. Die *GoVolunteer*-Plattform ging im Februar 2016 online, in den Monaten davor hatte sich das Team nur auf die technische Entwicklung konzentriert. Nachdem die Plattform online war, erkannten Bedürftig und sein Team jedoch, dass der Erfolg

des Projekts nicht nur von der Software abhing – sie mussten aktiv mit NGOs und anderen Projekten zusammenarbeiten. Seitdem hat Bedürftig viel Zeit und Arbeit in den Aufbau eines breiten und vielfältigen Netzwerks investiert.

Zusammenarbeit und Austausch nehmen mittlerweile einen anderen Stellenwert ein

Ziel der Helfer-Allianz ist es, Informationen zu verbreiten und Ressourcen zu bündeln, und dies sowohl intern als auch in der Kommunikation nach außen, um eine einheitliche Stimme für Presse und Öffentlichkeit zu schaffen. Bereits vor der Helfer-Allianz wurde mehrmals versucht, ein solches Netzwerk zu gründen. Dass es der Helfer-Allianz schließlich gelungen ist, zeigt, dass Zusammenarbeit und Austausch mittlerweile einen größeren Stellenwert einnehmen.

► Andere einflussreiche Cluster

Ein Netzwerk, das es bereits vor der Explosionsphase gab und das zu einem zentralen Knotenpunkt wurde, sind die OK Labs. Sie werden von der Open Knowledge Foundation Deutschland organisiert und sind Gruppen von ProgrammiererInnen und EntwicklerInnen, die ihre Kompetenzen für gesellschaftliche Probleme einsetzen und sich dazu regelmäßig in ihrer Freizeit treffen. Damit gehören sie zum HackerInnen-Typus.

OK-Lab-Teams gibt es in vielen deutschen Städten. Im Sommer 2016 wählte die Open Knowledge Foundation vier von ihnen für die Teilnahme an einem neuen Programm, den „Digital Refugee Labs“, aus. Dieses Format wurde von der Bundeszentrale für politische Bildung (bpb) gefördert. Bestehende digitale Projekte für Geflüchtete wurden eingeladen, den aktuellen Stand ihrer Projekte vorzustellen und, wo nötig, Unterstützung durch die jeweiligen OK-Lab-Communities zu erhalten. Dieser Ansatz war wesentlich konstruktiver, als sich schon wieder neue Projekte auszudenken. *Volunteer Planner* und *metacollect* waren unter den teilnehmenden Projekten und berichteten uns, von der Erfahrung profitiert zu haben.

Schließlich scheint sich noch eine informelle Szene rund um *Kiron* gebildet zu haben, die sich untereinander austauscht. Wie im Profil des Projekts auf S. 38 beschrieben, erhielt *Kiron* schon finanzielle Förderungen und große Aufmerksamkeit, als andere Projekte noch relativ am Anfang standen. Unter dem inzwischen abgelegten Banner „Kiron Ventures“ unterstützte *Kiron* daher in einigen Fällen andere digitale Projekte. So haben *Workeer* und *Wefugees* von *Kiron* finanzielle Unterstützung sowie ehrenamtliche Hilfe erhalten.

► Coworking-Spaces

Coworking-Spaces haben in der Förderung von mehreren digitalen Projekten eine bedeutende Rolle gespielt. Das Social Impact Lab in Berlin, das mit einer kleiner Startfinanzierung und der Bereitstellung von Büroflächen soziale Projekte unterstützt, öffnete mehreren Projekten aus unserer Datenbank seine Türen, darunter *Kiron*, *Wefugees* und *Daheim*.

Migration Hub ist ein anderer Coworking-Space, der aus der Startup-Boat-Expedition entstanden ist. Nachdem sie von Samos nach Berlin zurückgekehrt waren, eröffneten die Startup-Boat-OrganisatorInnen ein Büro, in dem innovative (aber nicht unbedingt digitale) Projekte zur Integration von Geflüchteten Platz finden konnten. Migration Hub hat mittlerweile neben einem neuen Management auch neue Räumlichkeiten. Es sieht sich nicht mehr nur als Berliner Coworking-Space, sondern auch als internationales Kompetenzzentrum, Eventveranstalter und vieles mehr. Das junge Team hat vor Kurzem umfangreiche EU-Mittel erhalten und könnte sich zu einem wichtigen Akteur in der Szene der digitalen Flüchtlingshilfe entwickeln.

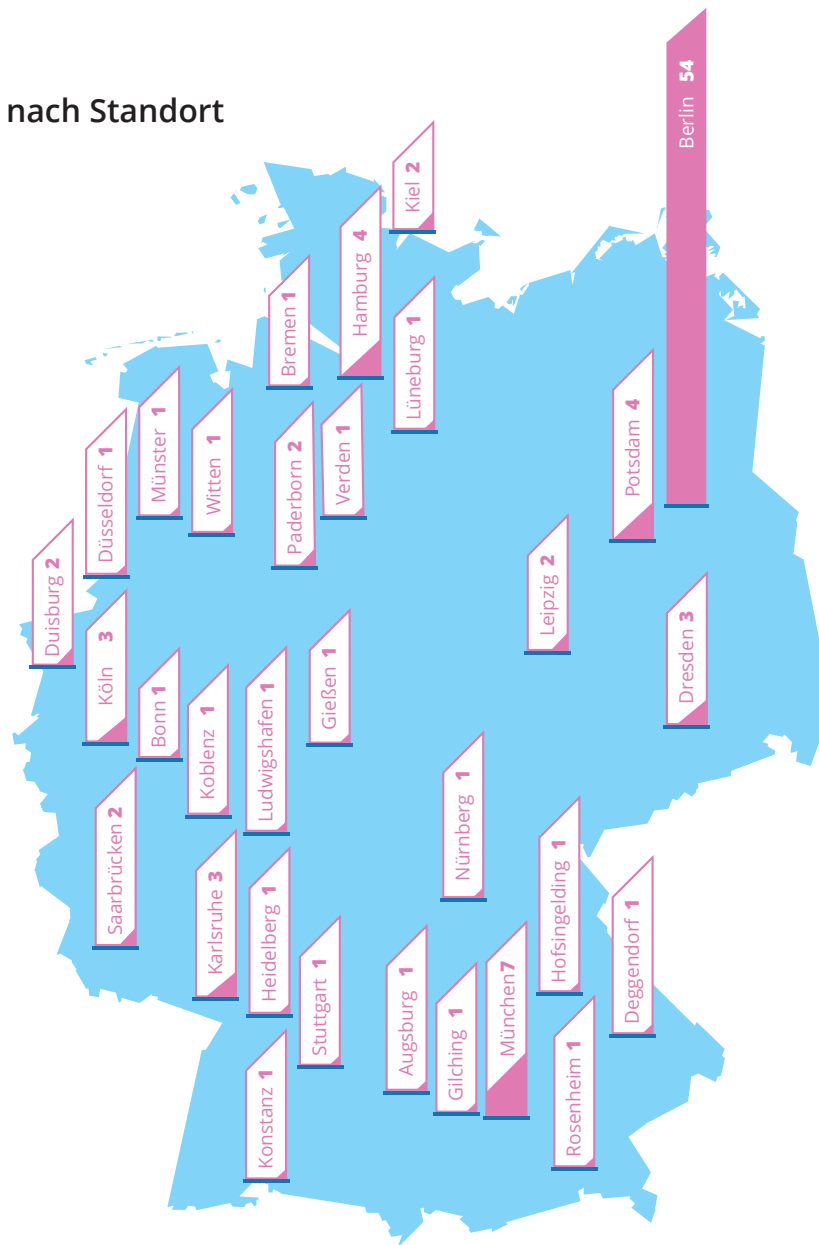
SozialunternehmerInnen sind eher in kommerziellen Coworking-Spaces zu finden, die sie mit gewinnorientierten Start-ups teilen

Interessanterweise scheint es bei den Coworking-Spaces eine klare Abgrenzung zwischen den von uns identifizierten Projekttypen zu geben. So sind beim Social Impact Lab und dem Migration Hub in der Regel Projekte des Typus HackerInnen oder EinsteigerInnen zu finden. Die SozialunternehmerInnen entschieden sich stattdessen eher für kommerzielle Coworking-Spaces, die sie mit gewinnorientierten Start-ups teilen. *Taqanu* hat seine Räume beispielsweise in der Factory Berlin. *Daheim*, *GoVolunteer* und *ReDI School* wurden im Axel Springer Plug and Play Accelerator gefördert; die *ReDI School* hat sogar bereits in mehreren kommerziellen Büroräumen gearbeitet, wie im Projektprofil auf S. 47 beschrieben wird. Das Team von *WelcomeRide* arbeitet im Münchner Coworking-Space #Neuland, in dem auch die anderen, gewinnorientierten Unternehmen der Gründer angesiedelt sind.

► Berlin-Zentrismus

Abbildung 6 zeigt die auffällige Konzentration der Aktivitäten in Berlin. Die Hälfte aller uns bekannten deutschen Projekte wurde in der Hauptstadt gegründet. Berlin scheint aus verschiedenen Gründen eine besonders fruchtbare Umgebung für die Entstehung neuer digitaler

► Abb. 6: Projekte nach Standort



Projekte zu sein. Hinzu kommt ein sich selbstverstärkender Netzwerkeffekt – je mehr Projekte an einem Ort sind, desto wahrscheinlicher ist es, dass andere folgen werden.

Dank Berlins etablierter und erfolgreicher Tech-Start-up-Szene gibt es entsprechend viele Menschen mit IT-Fähigkeiten sowie eine Infrastruktur von Coworking-Spaces, Veranstaltungen und sozialen Netzwerken. Diese Netzwerke konnten während der Explosionsphase des Engagements erfolgreich mobilisiert und genutzt werden.

Mit Ausnahme von München scheint es in keiner anderen Stadt einen ähnlichen Mikrokosmos zu geben. So gaben einige unserer Interviewpartner an, Berlin als Orientierungspunkt für ihre Arbeit anzusehen. Einige, wie z. B. *AIDEN* und *Daheim*, sind schließlich dorthin umgezogen.

Was auch immer der Grund dafür ist, die Projekte konzentrieren sich auf und in Berlin. Aber im Umkehrschluss beschränkt sich der potenzielle Einfluss dieser Projekte nicht nur auf die Stadt. Ganz im Gegenteil: Geflüchtete

in Kleinstädten oder ländlichen Gebieten profitieren im Zweifel sogar mehr von digitalen Integrationsprojekten, da ihnen weniger Offline-Angebote zur Verfügung stehen. Eine Priorität der Community digitaler Projekte sollte es daher sein, die Reichweite der Projekte aus Berlin zu erhöhen, damit sie bundesweit Wirkung erzielen können.

Volunteer Planner ist ein Beispiel, wo das nicht gelungen ist. Das Projekt erlangte im Oktober und November 2015 so große mediale Aufmerksamkeit, dass sich deutschlandweit Freiwillige auf der Plattform registrierten. Allerdings waren die Flüchtlingsunterkünfte, die über die Webseite nach Freiwilligen suchten, fast ausschließlich in Berlin. Freiwillige aus anderen Städten konnten die Plattform daher gar nicht nutzen.

► Netzwerkanalyse

Um über unsere Interviews hinaus eine genauere Vorstellung von den Verbindungen und Dynamiken innerhalb

der Szene digitaler Flüchtlingsprojekte zu erhalten, haben wir eine Netzwerkanalyse in Auftrag gegeben. Sie wurde von der LEAD Academy gGmbH durchgeführt, und die Ergebnisse sind in die Schlussfolgerungen dieses Kapitels miteingeflossen. Die Netzwerkvisualisierung und ein Gastbeitrag von Ben Sahlmüller, Projektmanager bei der LEAD Academy, sind auf S. 26-29 zu finden.

► Mehr und mehr Kooperation

Der Trend scheint klar in Richtung größerer Vernetzung zu gehen, wie auch die Netzwerkanalyse veranschaulicht. Verschiedene Cluster und Gruppen dienen dabei als wichtige Austauschforen, und die Projekte fangen an, mehr davon zu profitieren.

In unseren Interviews haben wir von vielen Fällen gehört, in denen Projekte sich gegenseitig unterstützt haben. Als z. B. *Wefugees* Schwierigkeiten hatte, ihre Satzung zu verfassen, fragten sie *clarat* um Rat, und *HiMate!* half *Devugees*, TeilnehmerInnen für ihre Programmierkurse zu finden. Die Lernzentren von *Asylplus* werden von *Refugees Online* mit WLAN ausgestattet und erhalten ihre Laptops von Project Reconnect. Dieser stärkere Fokus auf ein konstruktives Zusammenspiel der verschiedenen Projekte sowie ihre Selbstwahrnehmung als Teil eines größeren und miteinander verbundenen Systems sind das Hauptthema von Kapitel 4.

► Kräfte bündeln

Die Zersplitterung in viele verschiedene Initiativen war eine Konsequenz der Explosionsphase. Weniger, dafür aber fokussierte Initiativen zu gründen oder ähnliche Projekte zu fusionieren, wäre vielleicht sinnvoller gewesen. Und obwohl es immer mehr Diskussionen hierzu gibt, sind bislang nur wenige Fusionen zustande gekommen.

Es ist leichter gesagt als getan, zwei Projekte zu einem zusammenzuschließen

Allerdings ist es leichter gesagt als getan, zwei Projekte zu einem zusammenzuschließen. Nehmen wir Job-Matching-Plattformen als Beispiel. Hier haben größere Plattformen klare Vorteile: Je mehr Jobangebote auf der Plattform aufgelistet sind, desto einfacher ist es, Arbeitssuchende anzuziehen, die die Plattform nutzen wollen, was es wiederum attraktiver macht, seine Jobangebote dort einzustellen – eine positive Rückkopplungsschleife. Wenn mehrere Plattformen miteinander konkurrieren, kann es umgekehrt sein, dass keine von ihnen die kritische Masse erreichen wird, die zum Überleben notwendig ist.

Während der Explosionsphase entstanden mehrere solcher Job-Matching-Plattformen. Sie kamen auch relativ schnell miteinander ins Gespräch. Aber unterschiedliche Plattformen speichern Daten in verschiedenen Formaten – das Kombinieren der Datensätze ist nicht einfach eine Frage von copy-and-paste. Außerdem würde ein Zusammenschluss bedeuten, dass man sich darauf einigen müsste, eine der Plattformen zu verwenden und die andere fallen zu lassen. Und falls die Teams sich an verschiedenen Orten befinden, wäre es eventuell unrealistisch, dezentralisiert weiterzuarbeiten, so dass manche entweder umziehen oder das Projekt verlassen müssten. Es ist dementsprechend schwer, sich eine Fusion vorzustellen, die nicht darauf hinausläuft, dass ein Projekt aufgegeben wird und eines weiterläuft.

Hier wird das Ganze auch zu einer Persönlichkeitsfrage. Ähneln die Teams einander genug, was Ansatz, Philosophie und das Miteinander angeht, um zusammenarbeiten zu können? Mehr als eine potenzielle Kooperation zwischen Job-Matching-Plattformen scheiterte bereits aus solchen Gründen. Zudem stellt sich die Frage, ob die Beteiligten bereit sind, ein Projekt einzustellen, das ihnen am Herzen liegt und an dem sie monatelang unbezahlt gearbeitet haben. Es ist nur verständlich, dass das schwerfällt, auch wenn es eventuell die bessere Entscheidung wäre. Aber niemand kann dazu gezwungen werden; im sozialen Sektor gibt es keine feindlichen Übernahmen.

► Konsolidierung braucht Zeit

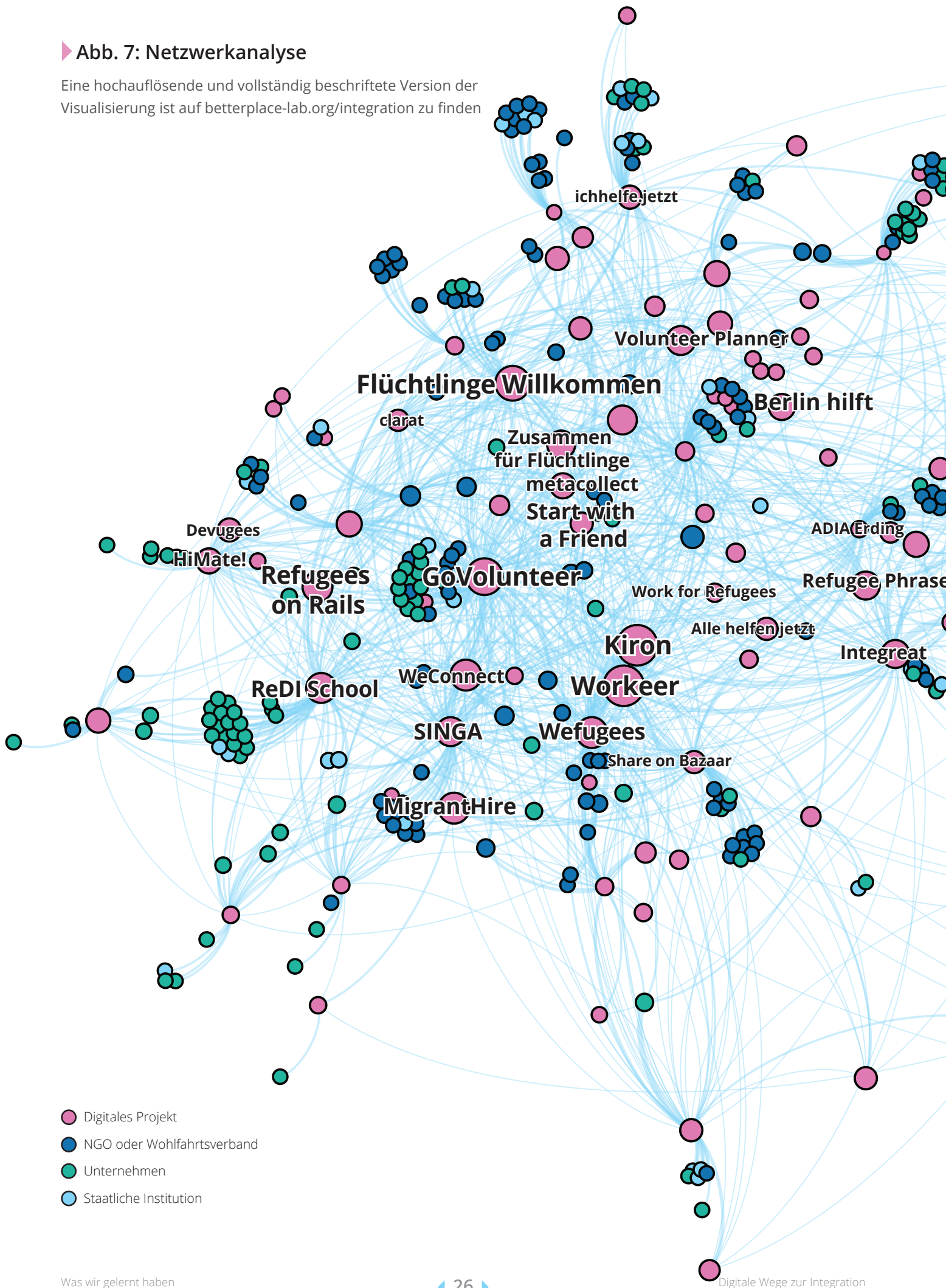
Angesichts all dieser Hürden sollten wir keine Wunder erwarten. Dass es mehr Austausch und Zusammenarbeit gibt, lässt hoffen, aber die zersplitterte Projektlandschaft kann nicht über Nacht konsolidiert werden. Bis zwei oder mehr Projekte ein funktionierendes digitales Produkt auf den Weg gebracht haben, ist der optimale Zeitpunkt für eine Zusammenarbeit mitunter schon längst vorbei.

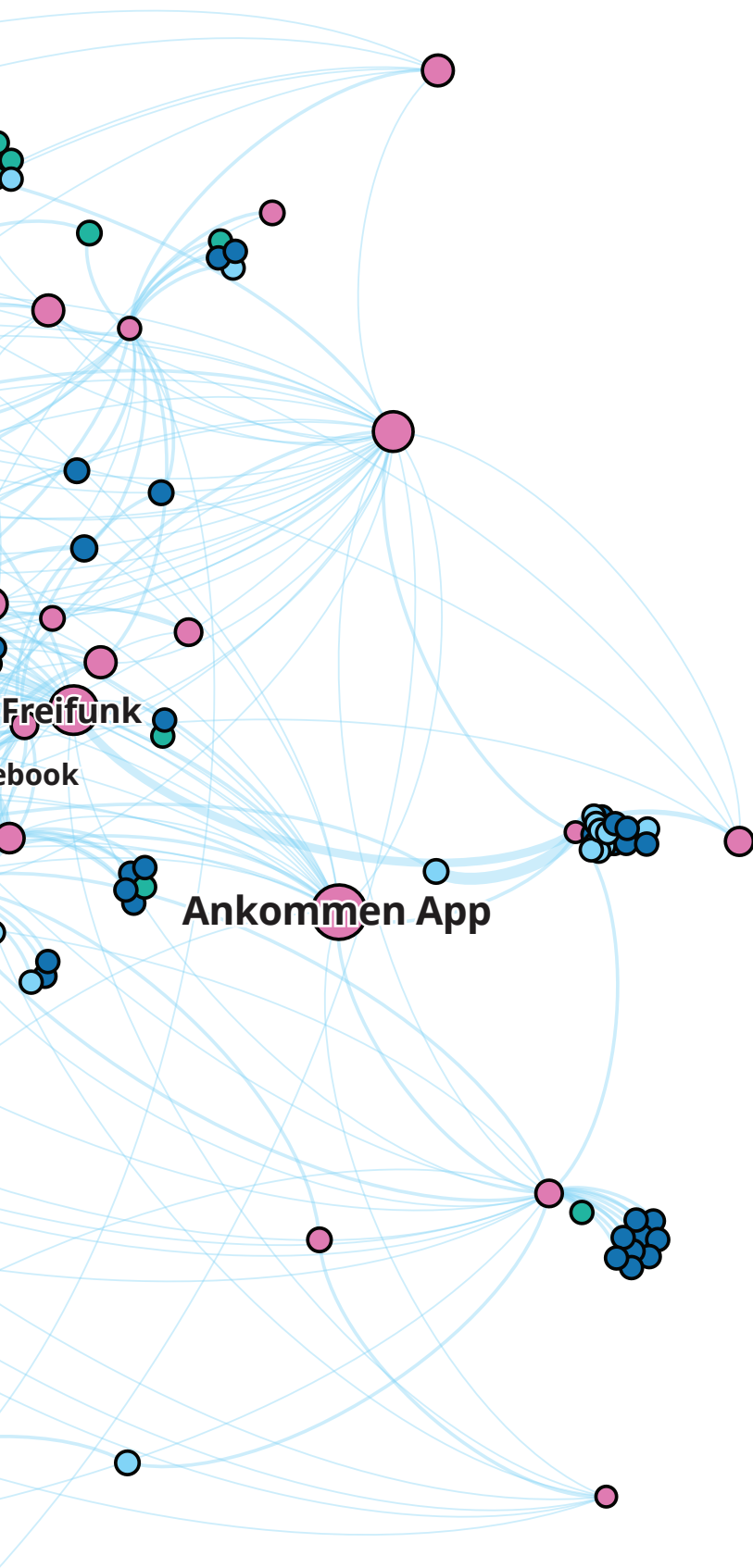
Sollte es künftig noch mal zu einer ähnlich explosionsartigen Entstehung neuer innovativer Projekte kommen, könnte man darauf vermutlich schneller reagieren. Ein gewisses Maß an Ineffizienz durch Fragmentierung wird aber unvermeidlich sein. Weil Projekte aber auch scheitern oder einschlafen, wird sich die Projektlandschaft zwangsläufig konsolidieren. Auch wenn Fusionen oder Zusammenarbeit der erfreulichere Ausgang wären. Förderer spielen dabei eine wichtige Rolle, die wir in Kapitel 4 besprechen.

Konsolidierung ist ein allmählicher Prozess, aber es gibt vielversprechende Anzeichen. Gerade wurde die erste signifikante Fusion zwischen zwei Job-Matching-Plattformen bestätigt: *MigrantHire* soll Teil von *Jobs4refugees* werden.

► Abb. 7: Netzwerkanalyse

Eine hochauflösende und vollständig beschriftete Version der Visualisierung ist auf betterplace-lab.org/integration zu finden





► Methode & Darstellung

Eine Netzwerkanalyse ist eine quantitative wissenschaftliche Methode, die hilft, Strukturen von sozialen Beziehungen zu verstehen. Für unsere Analyse haben wir die Projekte aus der Datenbank des betterplace lab gebeten, uns mit Hilfe einer Online-Umfrage eine Liste aller Projekte und weiterer Akteure zu erstellen, mit denen sie zusammenarbeiten. Anschließend haben sie die Facetten dieser Zusammenarbeit klassifiziert und angegeben, ob es sich um eine Partnerschaft, aktive Unterstützung, den Austausch von Informationen, das Bereitstellen von Ressourcen und/oder eine gelebte Freundschaft handelt. Insgesamt haben wir 101 Projekte angeschrieben. Von diesen haben 40 an der Umfrage teilgenommen.

Dieser Graph ist eine schematische Darstellung dieses Netzwerks. Punkte stellen digitale Projekte und andere Organisationen dar, Linien zeigen das Geflecht der Zusammenarbeit zwischen diesen. Als Maß für die Stärke der Zusammenarbeit haben wir die Anzahl der verschiedenen Facetten einer Beziehung gewählt. Die Position der Punkte relativ zu anderen Punkten berechnet sich basierend auf der Stärke der Verbindungen zwischen ihnen: Je enger zwei Projekte zusammenarbeiten, umso näher erscheinen sie in dem Graphen. Die Größe der Punkte zeigt, wie stark die Zusammenarbeit aus Sicht ihrer Partner ist. Je öfter ein Projekt oder eine Organisation von anderen genannt wurde und je mehr Facetten diese Beziehungen aufweisen, umso größer ist der Punkt. Insgesamt sind Punkte also umso größer, je wichtiger ihre Rolle wahrgenommen wird, und je zentraler in der Darstellung positioniert, desto größer und besser vernetzt ist das Netzwerk ihrer Partner.



NETZWERKANALYSE: DAS ÖKOSYSTEM

Digitale Innovationen entstehen nicht im Reagenzglas. Alle Projekte sind Teil eines komplexen Systems mit anderen Akteuren, in dem sie Partnerschaften bilden können und das sie verändern wollen. Mit Hilfe einer Netzwerkanalyse können wir die Struktur dieser Beziehungen untersuchen, um so den Bedingungen für gelingende Innovationen auf den Grund zu gehen – von Ben Sahlmüller, LEAD Academy gGmbH

► Interne Vernetzung: Örtliche und freundschaftliche Nähe sticht Strategie als Treiber bei Partnerschaften

Ein Großteil der Arbeit mit und für Geflüchtete ist lokal organisiert. Gleichzeitig wollen die Projekte digitale Plattformen und Angebote schaffen, die überregional genutzt werden. Wie äußert sich dieses Spannungsfeld in ihren Partnerstrukturen? Welche Art von Cluster oder welchen Grad an Zentralisierung gibt es?

Unsere Netzwerkanalyse zeigt, dass Bekanntheits- und Vernetzungsgrad der Projekte untereinander sehr ungleich verteilt sind. So waren 75 % aller digitalen Projekte weniger als einem Viertel der Umfrageteilnehmern bekannt, nur 9 der 122 Projekte waren mehr als der Hälfte der Befragten ein Begriff. Von einem lokalen Angebot digitaler Projekte, wie es bei Willkommensinitiativen der Fall war, kann man nicht sprechen, eher im Gegenteil: Mit Ausnahme der *Ankommen-App* aus Nürnberg sind es ausschließlich Angebote aus der Hauptstadt, die innerhalb der Community eine Rolle spielen. Von gleichberechtigten regionalen Clustern gibt es keine Spur.

Die Art der Zusammenarbeit zwischen digitalen Projekten ist meist intensiv und gleichberechtigt: Mehr als 75 % der

Kooperationen werden als enge Freundschaften und/oder als Partnerschaft bezeichnet. Auch aktive Unterstützung fließt oft in beide Richtungen. Dies ist im Kontext von Innovation überraschend: In einem der wichtigsten Beiträge zur Netzwerkforschung zeigte der amerikanische Soziologe Mark S. Granovetter, dass es gerade informelle „weak ties“ sind, die Innovationen fördern. Während starke Verbindungen enge Cluster schaffen, die Einigkeit fördern, helfen informelle Verbindungen, neue Denkweisen und Lösungsansätze außerhalb des eigenen Umfelds kennenzulernen. Unter den digitalen Projekten hingegen macht Austausch, der sich auf das Voneinanderlernen beschränkt, weniger als 10 % der Kooperationen aus.

► Austausch nach außen: Intersektorale Partnerschaften schaffen Synergien und ermöglichen Reichweite

Im gesellschaftlichen Gesamtsystem nehmen digitale Projekte eine spezielle Rolle ein. Während sie Zielgruppe und Ziele mit Ämtern, Ministerien, Wohlfahrtsverbänden und Stiftungen teilen, folgen die Anforderungen ihrer Arbeit eher einer unternehmerischen Logik: Die Zielgruppe kennenlernen, Ideen schnell und iterativ testen, Lösungen skalieren, eine nachhaltige, unabhängige Finanzierung finden und das alles schnell und mit wenig Ressourcen –

all dies sind Start-up-Ansätze. Was bedeutet das dafür, wie sie Schwerpunkte in ihrem Netzwerk bilden? Allgemein zeichnen sich die unterschiedlichen Anforderungen an unterschiedliche Sektoren in der Art der Zusammenarbeit ab: Tendenziell sind staatliche Institutionen (etwa 11 % der externen Partner), Unternehmen (24 %), Stiftungen (6 %) und Wohlfahrtsverbände (3 %) in erster Linie Quelle von Ressourcen, aktive Unterstützung und Partnerschaften entstehen in etwa der Hälfte der Fälle. Hierbei fällt auf, dass die Zusammenarbeit mit staatlichen Institutionen und Wohlfahrtsverbänden oft facettenreicher ist. Gleichzeitig wird der Austausch mit Unternehmen oft als unkomplizierter wahrgenommen, während Stiftungen lediglich als reine Förderer gesehen werden.

Engere persönliche Zusammenarbeit finden die Projekte eher, wo sie ihrer experimentellen Arbeitsweise folgen können: Bei anderen NGOs (38 % der Partner) und vor allem in der Start-up-Szene (9 %), wo die Zusammenarbeit besonders facettenreich ist.

Die Ausgestaltung der Partnerschaften, vor allem aber die Gestalt des eigenen Netzwerks, unterscheiden sich je nach Art des Organisationstyps: Es sind vor allem die „Social Entrepreneurs“, die Kontakte in die Start-up-Szene haben, während sich „Activists“ stärker an NGOs halten und „Hacker“ Kontakte innerhalb der Community aufbauen. Dabei fällt auf, dass eine große Reichweite wie bei *GoVolunteer*, *Kiron*, *ReDI School* oder *Start with a Friend* oft mit einem Netzwerk einhergeht, das alle Sektoren zusammenbringt und durch seine Diversität die Stärken verschiedener Partner verbindet. Somit legt die Netzwerkanalyse nahe, dass der Erfolg digitaler Projekte durch ein breites, gezielt gestaltetes Partnernetzwerk unterstützt wird, bei dem große etablierte Akteure Ressourcen bereitstellen, während das Know-how und die Unterstützung im Bezug auf den Umgang mit der Zielgruppe und innovative Arbeitsweisen von NGOs und aus der Start-up-Szene kommen.

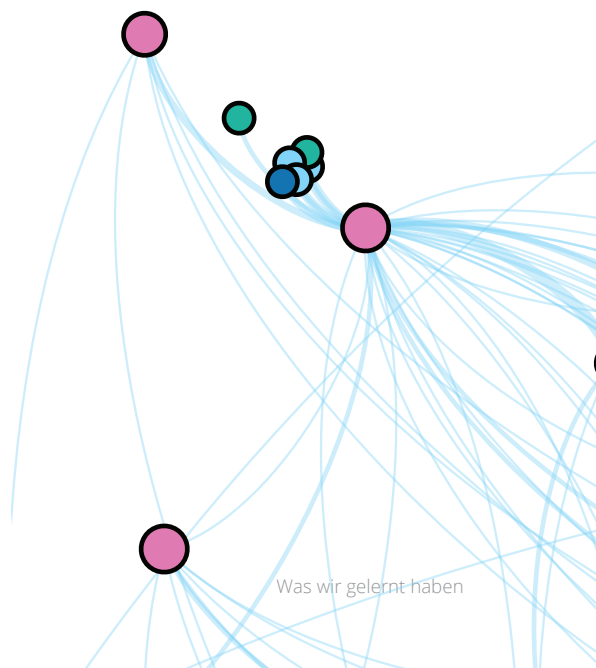
► Gesellschaftliche Veränderung gestalten: Fehlende Impulse im Ökosystem

Die Netzwerkanalyse zeugt von dem Erfolg der digitalen Projekte, alle wichtigen Akteure zu erreichen: Allein die 40 teilnehmenden Projekte haben insgesamt 323 Partnerorganisationen aus allen Sektoren erreicht, darunter verschiedene Ministerien, ca. 80 Unternehmen, darunter Größen wie die Deutsche Bahn und Google, sechs Universitäten, 18 Stiftungen, diverse Start-up-Accelerator, über 100 große und kleine NGOs und die großen Wohlfahrtsverbände. Lediglich Medienpartner fehlen.

Der Netzwerkgraph zeigt, dass auch fast zwei Jahre nach Beginn der „Migrationswelle“ die Veränderungstreiber noch immer ein komplexes und gefächertes Ökosystem bilden. Anstatt feste Cluster auf lokaler Ebene oder Allianzen rund um Kontexte zu bilden, ist das Geflecht verworren, Themenanwaltschaft auf die Schultern vieler verteilt.

Ein weiterer Punkt, der auffällt, ist das Fehlen von zentralen Akteuren außerhalb der Community digitaler Projekte. Weder Stiftungen noch staatliche Institutionen oder Akteure der Start-up-Szene haben es geschafft, sich innerhalb der ganzen Community als Impulsgeber zu positionieren und den jungen Projekten zu helfen, eine gemeinsame Struktur und Richtung zu finden.

Insgesamt werden Veränderungen des Systems nicht zentral gesteuert. Stattdessen wächst und wandelt sich das Ökosystem organisch, Führung ist sehr geteilt. Dies wird an zwei weiteren Fragen deutlich, die wir den Projekten gestellt haben. Auf die Frage, welche Person oder Organisation eine Vorbildrolle einnimmt, positive Veränderungen voranzutreiben, waren unter den 51 genannten nur drei doppelt erwähnt: *ReDI School* (für wirkungsorientierte Kurse), *Kiron* (für Fundraising und Netzwerkbildung) und *betterplace lab* (für ihre Forschungsbestrebungen). Auch als wir die Projekte bat, ihre Kooperationen jeweils dahingehend einzuschätzen, ob sie selbst Veränderungsimpulse setzen oder diese eher von ihren Partnern ausgehen, zeigte sich diese Dezentralisierung: Nur in 12 % der Fälle gingen die Impulse von ihren Partnern aus. In einem Umfeld wie diesem ist die Suche nach der einen richtigen Lösung schwer, eine zentrale Umsetzung fast unmöglich. Stattdessen ist es wichtig, dass alle Beteiligten einen Sinn für das gesamte Ökosystem entwickeln, die Fähigkeiten gewinnen, dieses aus ihrer Position heraus mitzugestalten und sie Wege finden, explizit an einer gemeinsamen Richtung und Struktur zu arbeiten.



PARTNERSCHAFTEN

► Einbettung in bestehende Strukturen

Damit digitale Projekte auch in der jetzigen Phase der Integration ihr volles Potenzial entfalten können, muss es eine bessere Verzahnung mit etablierten Hilfsorganisationen sowie der öffentlichen Verwaltung geben. Die Aufgabe besteht nun darin, es den vielversprechendsten digitalen Initiativen zu ermöglichen, ein fester Bestandteil der Unterstützungslandschaft in Deutschland zu werden.

Digitale Projekte erhöhen als Erweiterung von analogen Angeboten deren Reichweite und können Versorgungslücken füllen

Gute Projekte erhalten durch die Anbindung an bestehende Strukturen die Möglichkeit, sich zu stabilisieren, ihr Angebot zu skalieren und dadurch ihre Wirkung zu vergrößern. Umgekehrt erhöhen digitale Projekte als Erweiterung von bestehenden analogen Angeboten deren Reichweite und können Versorgungslücken füllen. So bieten zum Beispiel Online-Lernplattformen wie ADIA Erding und *Asylplus* Geflüchteten die Möglichkeit, in ihrem eigenen Rhythmus Deutsch zu lernen, solange sie noch keinen Zugang zu offiziellen Sprachkursen haben.

► Zusammenarbeit mit der Verwaltung

Die Unterbringung und Versorgung von Geflüchteten ist primär Aufgabe der Länder und Kommunen. Sie bilden daher ein zentrales Bindeglied zwischen allen AkteurInnen, die an der Unterstützung von Geflüchteten beteiligt sind. Mehrere unserer GesprächspartnerInnen lobten in diesem Zusammenhang die vielerorts neu geschaffenen Koordinierungsstellen für Flüchtlingsfragen. Durch sie seien Abstimmungsprozesse zwischen verschiedenen AkteurInnen deutlich verbessert worden.

Es gibt auch bereits gelungene Beispiele für die direkte Zusammenarbeit von digitalen Projekten mit der öffentlichen Verwaltung. Das Projekt *Integreat* stellt für interessierte Kommunen eine Orientierungs-App in ihrer Grundstruktur zur Verfügung. Das Team bietet auch Workshops an, um zu erklären, wie die Kommunen die App dann selbst mit den ortsspezifischen Informationen füllen können. Bislang haben 18 Städte und Landkreise die App für ihre Standorte übernommen. Darüber hinaus, berichtet der Projektleiter Daniel Kehne, lassen sich inzwischen einige der Städte von *Integreat* zu den Möglichkeiten der Digitalisierung innerhalb der Verwaltung beraten.

Die bisher vielversprechendste Form der Zusammenarbeit ist allerdings der Coding-Schule *Devugees* gelungen. Trotz vieler bürokratischer Hürden hat sie es geschafft, direkt mit der öffentlichen Verwaltung zu kooperieren und dadurch ihre Finanzierung zu sichern. Das Projekt wurde als Weiterbildungsträger anerkannt, und die angebotenen Kurse werden durch das Jobcenter finanziert. Diesen Erfolg hat das Team unter anderem einem seiner Mitarbeiter zu verdanken, der selbst einen Weiterbildungshintergrund hat und sich daher mit dem Zertifizierungsverfahren auskennt.

Die strengen Vorgaben des Jobcenters erschweren eine flexible Reaktion auf die wechselnden Bedürfnisse der Tech-Branche

Eine der Herausforderungen für *Devugees* ist beispielsweise, dass alle Dozenten zunächst eine Prüfung in deutscher Sprache ablegen müssen. Und das, obwohl die Kurse alle auf Englisch stattfinden und die Lehrer aus den verschiedensten Ländern kommen. Außerdem, so der Programm-Manager Johannes Kleine, machen es die strengen Vorgaben des Jobcenters schwer, flexibel auf die wechselnden Bedürfnisse der Tech-Branche zu reagieren, denn es muss so gut wie alles dokumentiert und jede Veränderung neu beantragt werden. Aber: „Auch daran kann man sich gewöhnen“, sagt er.

MOIN REFUGEE

DIE BÜCHSE DER PANDORA



THEMA: Orientierung **TYPUS:** Profis
ORT: Kiel **PROJEKTSTART:** November 2015

Die App MOIN war als Wegweiser für Geflüchtete in Schleswig-Holstein gedacht. Eine Sammlung der wichtigsten Informationen und zentralen Anlaufstellen, inklusive einer Karte zur Orientierung, übersetzt in sechs verschiedene Sprachen. Entwickelt wurde sie im Sommer 2015 von Mitarbeitern der Kieler Designagentur Markenwerk. Nachdem die App für Kiel fertiggestellt war, sollte das Projekt, so die Idee, an die Kommunen übergeben und nach und nach auf ganz Schleswig-Holstein ausgeweitet werden. Da die Kommunen sich dazu trotz mehrerer Vorstöße nicht entschließen konnten, wurde das Projekt Ende 2016 jedoch eingestellt. Insgesamt wurde die App bisher etwa 5.000 Mal heruntergeladen.

Ein Großteil der Geflüchteten, die ab Sommer 2015 in Kiel ankamen, hofften auf die Möglichkeit, mit der Fähre nach Skandinavien weiterreisen zu können, mussten sich aber bald auf immer längere Wartezeiten einstellen. Als Schweden und Dänemark im Herbst auch noch ihre Einreisebestimmungen verschärften, strandeten mehrere Hundert Geflüchtete in der Hansestadt. Die Hilfsbereitschaft der Kieler war groß, und auch die Mitarbeiter von Markenwerk machten sich Gedanken darüber, wie sie helfen können. Da sie laut eigener Aussage „nicht die Typen sind, die sich mit Decken an den Bahnhof stellen“, überlegten sie sich, wie sie ihre eigene Expertise einbringen können, um Geflüchteten das Ankommen zu erleichtern. Erfahrungen mit der Programmierung von Apps gab es im Team bereits, und so entstand die Idee, eine Orientierungs-App für Geflüchtete zu bauen. Sie sollte eine Unterstützung bei den ersten Schritten in der neuen Umgebung sein.

Der redaktionelle Aufwand war deutlich größer als gedacht, aber mit der Unterstützung zahlreicher ehrenamtlicher HelferInnen, konnte das achtköpfige Projektteam die App nach drei Monaten, im November 2015, herausbringen. Auch Geflüchtete waren als Übersetzer an der Entwicklung der App beteiligt.

Das Projekt erhielt viel mediale Aufmerksamkeit und wurde im Sommer 2016 mit dem „Land der Ideen Award“ der Bundesregierung ausgezeichnet. Von Lokalpolitikern wurde die App als besonders innovativ gelobt. Als es aber darum ging, das Projekt an die Kommunen zur weiteren Datenpflege und Weiterverbreitung zu überge-

ben, stieß das Team auf Zurückhaltung und zahlreiche bürokratische Hürden. Trotz mehrmaliger Versuche verliefen alle Bemühungen schließlich im Sande. Letztendlich konnte das Projekt nicht mehr finanziert werden, weswegen es Ende 2016 eingestellt wurde. Die Agentur hatte die Arbeitskraft ihrer Mitarbeiter kostenlos zur Verfügung gestellt und insgesamt eine sechsstelligen Summe in das Projekt investiert. Das hätte dem Unternehmen „fast das Genick gebrochen“, so der Projektleiter Paul Lewandowski. Die Beteiligten sind sehr enttäuscht über den Ausgang. Für sie gilt das Projekt inzwischen als „Büchse der Pandora, die nicht noch mal geöffnet werden sollte“.

Dieser Ausgang ist im Hinblick auf den hohen Einsatz der Mitarbeiter und des Unternehmens sehr schade. Markenwerk hat eine beachtliche Summe für ein soziales Projekt zur Verfügung gestellt und ist damit ein großes finanzielles Risiko eingegangen. Dass dieser Einsatz nun umsonst war, ist enttäuschend. Zudem erlitt das Unternehmen einen so großen finanziellen Schaden, dass es von einem Engagement dieser Art zukünftig die Finger lassen wird.

Man könnte das Ganze als verpasste Chance seitens der Kommunen interpretieren. Denn ihnen wurde ein fertiges Produkt von hoher Qualität kostenlos zur Weiterverwendung angeboten. Da wir nur eine Seite der Geschichte kennen, können wir nicht genau sagen, welche systemischen Hürden hier eine bremsende Rolle gespielt haben. Aber dass die Zusammenarbeit mit der öffentlichen Verwaltung eine Herausforderung darstellen kann, ist ein wiederkehrendes Motiv aus unseren Gesprächen mit Projekten. Das Beispiel verdeutlicht außerdem, dass sich ein positives Echo seitens der Medien und der Politik nicht automatisch in erfolgreicher Weiterfinanzierung niederschlägt. Diese Erfahrung mussten auch andere Projekte machen.

Dass keine der anderen Orientierungs-Apps bislang eine große Reichweite erzielt hat, könnte allerdings auch bedeuten, dass hier einfach noch nicht der passende Ansatz gefunden wurde, um den Bedürfnissen der Geflüchteten gerecht zu werden. Da MOIN an einer anderen Stelle aufgeben musste, besteht leider keine Möglichkeit, diese These anhand dieses Projekts zu überprüfen.

Die Plattform *InfoCompass* kann sogar als gemeinschaftliches Projekt mit der Berliner Verwaltung bezeichnet werden. Sie ist in direkter Zusammenarbeit mit dem Integrationsbeauftragten des Berliner Bezirks Reinickendorf entstanden. So waren MitarbeiterInnen des Bezirksamts auch an der Weiterentwicklung der Plattform beteiligt. Dadurch konnte auch eine Verbindung zum Landesweiten Koordinierungstab Flüchtlingsmanagement (LKF) sowie den EhrenamtskoordinatorInnen weiterer Berliner Bezirksamter hergestellt werden.

Neben diesen Erfolgsgeschichten gibt es allerdings auch zahlreiche Beispiele, wo Projekte an bürokratischen Hürden abgeprallt sind und sich mehr Unterstützung gewünscht hätten.

Für ein kleines und junges Projekt ist es sehr schwer, sich einen Weg durch das System zu bahnen

Eines dieser Beispiele betrifft die Versorgung von Unterkünften mit freiem Internet. Wir verweisen im Abschnitt „Den Bedürfnissen gerecht werden“ darauf, wie wichtig es für Geflüchtete ist, einen gesicherten Zugang zum Internet zu haben. Da ein Recht auf Internet für Geflüchtete aber nicht gesetzlich geregelt ist, gab es dazu auch keine einheitliche Handhabung. Viele Städte und Gemeinden haben sich geweigert, selbst einen Internetzugang für Geflüchtete bereitzustellen. Als Begründung wurde meistens das Prinzip der Störerhaftung angeführt. Dieses besagt, dass jeder, der WLAN-Hotspots bereitstellt, für eventuelle illegale oder kostenpflichtige Downloads haftet.

Diese Versorgungslücke füllten dann ehrenamtliche Projekte wie *Freifunk* und *Refugees Online* und stellten bundesweit Hunderte Unterkünfte mit freiem WLAN aus. Dabei berichten beide Projekte zwar von überwiegend konstruktiver Zusammenarbeit mit Verantwortlichen in Unterkünften und Kommunen. Aber auch von vielen Widerständen und Schwierigkeiten. So war laut Volker Werbus von *Refugees Online* „große Überzeugungsarbeit“ bei der Bayerischen Staatsregierung nötig, um ihr Vorhaben in der ersten Unterkunft umsetzen zu können. Dem Verein habe es zudem immer wieder viel Energie gekostet, von der Verwaltung die nötigen Genehmigungen für ihre Arbeit zu erhalten, obwohl diese „den Staat nichts kostet“. Beide Projekte hätten sich insgesamt mehr Entgegenkommen und Unterstützung seitens der Politik und Verwaltung gewünscht.

Die *ReDI School*, die einen ähnlichen Ansatz verfolgt wie *Devugees*, versucht seit Längerem, ebenfalls als Weiterbildungsträger anerkannt zu werden. Gründerin Anne Kjær

Riechert erzählt aber, dass sie bisher nicht den Eindruck hat, vom Jobcenter als Partner angesehen zu werden, obwohl *ReDI* seinen SchülerInnen Fähigkeiten vermittele, die auf dem Arbeitsmarkt sehr gefragt sind. Riechert sieht sich von den vielen Regeln und bürokratischen Hürden ausgebremst und sagt, dass es für ein kleines und junges Projekt wie *ReDI* sehr schwer ist, sich einen Weg durch das System zu bahnen. Im Gegensatz zu *Devugees* konnte *ReDI* somit auch noch keine finanzielle Stabilität erlangen (mehr dazu im Projektprofil auf S. 47).

Ein letztes Beispiel: *Flüchtlinge Willkommen* (siehe Projektprofil auf S. 42) hat hauptsächlich indirekt mit Behörden zu tun. Je nach Status der Geflüchteten muss meistens das Jobcenter oder das Sozialamt für die Miete der Zimmer aufkommen. Das Team erzählte uns aber, dass es gerade beim Jobcenter in den meisten Fällen sehr lange dauert, bis eine Zusage erteilt und beispielsweise die Kautionsüberweisung erfolgt. Sie müssen daher regelmäßig einspringen und die Zimmer zur Überbrückung über Spenden finanzieren, damit die WGs nicht monatelang auf ihre Miete oder Kautionszahlung warten.

► **Zusammenarbeit mit Wohlfahrtsverbänden**

Grundsätzlich ergänzen sich die Expertisen von etablierten Hilfsorganisationen und digitalen Projekten sehr gut. Erstere verfügen über langjährige Erfahrung in der Arbeit mit Geflüchteten und kennen sich gut mit den Strukturen der öffentlichen Verwaltung aus. Letztere sind agil, flexibel und wissen, wie man sich die Vorteile der Digitalisierung zunutze macht.

Was konkrete Zusammenarbeit oder die Durchführung gemeinsamer Projekte angeht, fällt die Bilanz gemischt aus

Die jeweiligen Stärken sind von beiden Seiten erkannt worden. So haben Wohlfahrtsverbände beispielsweise angegeben, durch Übersichtsplattformen wie *clarat* selbst einen besseren Überblick über die Angebotsvielfalt erhalten zu haben. Beratungsstellen, die wenig digital aufgestellt sind, nutzen die Plattform *Wefugees*, um ihre Reichweite zu erhöhen und effizienter arbeiten zu können. Denn einmal einen öffentlichen Post zu einer bestimmten Frage zu beantworten, ist deutlich effizienter, als zwanzig Mal auf dieselbe Frage per E-Mail zu antworten.

Umgekehrt haben sich viele der von uns interviewten digitalen Projekte fachlichen Input von etablierten Hilfsorganisationen geholt. Zahlreiche unter ihnen nutzen außerdem

WEFUGEEES

DIE BRÜCKE ZWISCHEN ANALOG UND DIGITAL



THEMA: Forum

PROJEKTSTART: November 2015

TYPUS: EinsteigerInnen / SozialunternehmerInnen

ORT: Berlin

Wer neu nach Deutschland kommt, hat zunächst einmal sehr viele Fragen. Wie verläuft das Asylverfahren? Wie finde ich eine Wohnung? Wer kann mir diesen Brief übersetzen? Zu Zeiten, als täglich Tausende Geflüchtete in Deutschland ankamen, waren Beratungsstellen schnell überlastet und konnten die Nachfrage nicht mehr bedienen. Dieses Problems wollte sich das Berliner Projekt Wefugees annehmen. Wefugees ist eine Online-Plattform, auf der Geflüchtete, HelferInnen und Fachkräfte aus Flüchtlingsinitiativen miteinander im Austausch stehen. Hier können Fragen zu den verschiedensten Themen gestellt werden, die dann auf der Seite erscheinen und aus der Community beantwortet werden. Jeder, der sich auf der Plattform anmeldet, kann Fragen stellen oder beantworten. Fachkräfte – also beispielsweise MitarbeiterInnen von Beratungsstellen – sind als solche ausgewiesen, und ihre Antworten sind somit direkt als vertrauenswürdig eingestuft.

Die Idee: ein inklusives Informationssystem für alle – schnelle Hilfe unabhängig von Öffnungszeiten, entlastete Beratungsstellen und die Möglichkeit für Freiwillige, unkompliziert zu helfen, indem sie Menschen mit ihrem Wissen von überall aus online unterstützen. Auch andere Flüchtlingsinitiativen sollen davon profitieren, da Antworten nicht mehr nur eine, sondern hundert bis tausend Leute erreichen. Organisationen haben dadurch viel mehr Reichweite. Beantworten MitarbeiterInnen besonders viele Fragen, erhält die Initiative zudem mehr Sichtbarkeit und NutzerInnen werden dazu animiert, sie sich genauer anzusehen.

Angefangen hat alles September 2015 mit mehreren Co-Design-Workshops zusammen mit Geflüchteten und HelferInnen, bei denen die drängendsten Themen für Geflüchtete ermittelt werden sollten. Das Erlangen von vertrauenswürdigen Informationen wurde schnell als zentrale Herausforderung identifiziert. Zwar gab es damals schon Hunderte Facebook-Gruppen, in denen Informationen zu bestimmten Themen ausgetauscht wurden. Aber schon nach kurzer Zeit waren diese Informationen nicht mehr auffindbar, und es gab keine Möglichkeit, sie nach Themen zu sortieren und übersichtlich aufzubereiten.

Derzeit arbeiten etwa 12 Leute im Kernteam, die meisten von ihnen allerdings weiterhin ehrenamtlich. Lange hat

sich das Projekt ausschließlich über Stipendien, wie das Starter-Stipendium von SAP und Social Impact, und Spenden finanziert. Hinzu kommen als Finanzierungsstrategie Kooperationen mit Unternehmen: Wefugees bietet Unternehmen z. B. interkulturelle Workshops für ihre Personal- oder CSR-Abteilung an. Über eine Zusammenarbeit mit der Telekom, den Neuen Deutschen Medienmachern und dem Bundeskanzleramt konnte das Projekt erstmals Fördergelder an Land ziehen. Als Teil des Projekts Handbook Germany, das die offizielle Informationsplattform für Geflüchtete in Deutschland werden soll, kann Wefugees jetzt anderthalb Stellen finanzieren. Geplant ist allerdings, bis Ende 2017 insgesamt fünf volle Stellen finanzieren zu können.

Wefugees sieht sich selber als „Brücke zwischen digital und analog“. Auf der Plattform kann einerseits der Beratungsbedarf aufgefangen werden, der von den etablierten Beratungsstellen aus Ressourcengründen nicht geleistet werden kann. Andererseits bietet Wefugees Beratungsstellen und Organisationen, die selbst wenig digital sind, einen Kanal, über den Beratung effizienter funktioniert und zudem mehr Menschen erreicht werden können. Aber auch andere digitale Projekte können ihren Support über Wefugees laufen lassen und sich dadurch Arbeit sparen.

Bislang benutzen monatlich bis zu 1.800 registrierte Personen die Plattform. Da etwa die Hälfte der NutzerInnen Freiwillige sind, liegt die eigentliche Reichweite laut Mitgründerin Cornelia Röper aber deutlich darüber, da diese als MultiplikatorInnen auftreten, für andere nachfragen und ihr Wissen weitergeben.

Wefugees ist das einzige Projekt dieser Art in Deutschland. Sein besonderes Potenzial liegt darin, dass es als Bindeglied zwischen verschiedenen AkteurInnen dienen kann. Denn Wefugees strebt sowohl die Kooperation mit Wohlfahrtsverbänden als auch mit anderen Projekten an und vermittelt die Bedeutung der Verbindung von digitalen und analogen Angeboten. Bei Wefugees wird deutlich, welchen Beitrag ein digitales Angebot zusätzlich zu anderen leisten kann: große Reichweite, schnelle Reaktionsfähigkeit und direkter Austausch zwischen den verschiedenen AkteurInnen.

den Kontakt zu Beratungsstellen, um ihre Projekte unter Geflüchteten bekannter zu machen. Von Projekten wie *Integreat* oder *Start with a Friend* werden sie daher als wichtige MultiplikatorInnen genannt. Was aber konkrete Zusammenarbeit oder die Durchführung gemeinsamer Projekte angeht, fällt die bisherige Bilanz gemischt aus. Hier gibt es noch deutlich mehr Potenzial, das bislang noch nicht ausgeschöpft wurde.

Viele der Projekte, mit denen wir gesprochen haben, geben an, zunächst in Kontakt mit großen Wohlfahrtsverbänden gestanden zu haben, um über Kooperationsmöglichkeiten zu sprechen. In keinem der uns bekannten Fälle ist es jedoch zu einem gemeinsamen Projekt gekommen. Meistens, weil die internen Entscheidungsprozesse zu lange dauerten und die Projekte darauf nicht warten wollten oder konnten.

Was die Zusammenarbeit mit Betreibern von Unterkünften angeht, gehen die Erfahrungen weit auseinander. Neben Beispielen von sehr guter Zusammenarbeit, von denen etwa *Freifunk* berichtete, gab es zum Teil auch große Herausforderungen. So merkte der Projektleiter der App *Helphelp*² Rüdiger Trost an, dass es immer wieder sehr schwierig gewesen sei, Betreiber davon zu überzeugen, die App zu nutzen, um ihre Spendenbedarfe online zu stellen. Oft fand er keinen Ansprechpartner oder stieß direkt auf Ablehnung.

Auch andere Projekte erzählten, bei den Wohlfahrtsverbänden auf fehlende Offenheit und ein gewisses Konkurrenzdenken gestoßen zu sein. Der allgemeine Eindruck ist zudem, dass Wohlfahrtsverbände grundsätzlich noch zurückhaltend sind, was digitale Lösungen angeht.

Umgekehrt ist es für diese aber verständlicherweise schwierig, bei der großen Anzahl neuer Projekte den Überblick zu behalten. Um einschätzen zu können, welche unter ihnen für eine Kooperation infrage kommen, müssen sie sich ein umfassendes Bild machen können, auch von der Qualität ihrer Arbeit. Da die meisten Projekte noch relativ jung sind, ist dies natürlich nicht einfach.

► Eine bessere Verzahnung ermöglichen

Aus unseren Gesprächen zeigt sich, dass es zwei wichtige Hürden für digitale Projekte bei der Zusammenarbeit mit der Verwaltung gibt. Die erste ist, dass Zuständigkeiten und Entscheidungswege der Verwaltung für Außenstehende oft nicht nachvollziehbar sind. Die Projekte wissen nicht, an wen sie sich wenden sollen. Meist fehlt ein fester Ansprechpartner, wodurch immer wieder bei null ange-

fangen werden muss und sich Prozesse in die Länge ziehen. Eine zweite Hürde sind dann die teilweise strengen Vorgaben, die eine Kooperation mit der Verwaltung mit sich bringt und die sich nicht immer gut mit der flexiblen Arbeitsweise junger, digitaler Projekte verträgt.

Was laut der Einschätzung unserer Interviewpartner die Zusammenarbeit sowohl mit Wohlfahrtsverbänden als auch mit der Verwaltung erschwert, ist fehlende Agilität und Offenheit für neue Ansätze. Komplexe interne Prozesse und wenig Flexibilität verhindern in beiden Fällen, dass sie schnell auf aktuelle Ereignisse und Herausforderungen reagieren können.

Damit die Zusammenarbeit zukünftig besser funktioniert, müssen alle Seiten ein Stück aufeinander zukommen. Auf der Verwaltungsseite sollte dafür gesorgt werden, dass die Zuständigkeiten und Entscheidungswege auch für Außenstehende transparent und nachvollziehbar sind. Es sollten Zugänge geschaffen und klare Ansprechpartner benannt werden. Um neuen Herausforderungen zukünftig schneller begegnen zu können, müssen interne Abläufe und Entscheidungsprozesse allerdings sowohl innerhalb der Verwaltung als auch innerhalb der Wohlfahrtsverbände langfristig schlanker und flexibler werden. Hier können sie auf das Wissen der digitalen Projekte zurückgreifen.

So schnell wie in der Start-up-Szene kann es innerhalb von Verwaltungsstrukturen nicht gehen

Die digitalen Projekte müssen allerdings ihrerseits versuchen, sich das nötige Wissen anzueignen und sich hin und wieder in Geduld zu üben. So schnell wie in der Start-up-Szene kann es innerhalb von Verwaltungsstrukturen nun mal nicht gehen. Außerdem muss es Verwaltung und Wohlfahrtsverbänden weiterhin möglich sein, zunächst zu prüfen, ob Projekte verlässlich arbeiten und sie den internen Qualitätsstandards entsprechen.

FINANZIERUNG

Gesicherte Finanzierung wird von einem großen Teil der interviewten Projekte als die größte Herausforderung genannt. Damit sich Projekte stabilisieren und ihre Ansätze skalieren können, braucht es verlässliche Finanzierungsquellen. Da es diese nur in den seltensten Fällen gibt, nutzen die meisten Projekte eine ganze Reihe von verschiedenen Quellen, um sich mittelfristig über Wasser zu halten.

► Eigene Ersparnisse

Bis auf wenige Ausnahmen wie *clarat*, das komplett von der Benckiser Stiftung Zukunft finanziert wird, haben fast alle ProjektgründerInnen zunächst neben unbezahlter Arbeitszeit auch eigenes Geld in die Entwicklung ihrer Projektidee investiert. Die Projekte vom Typus der Profis, wie *Lale* oder *MOIN*, nutzten dafür die Infrastruktur und Ressourcen, die ihnen ihre Unternehmen zur Verfügung stellten. Allerdings mit der Zielsetzung, lediglich ein Produkt zu entwickeln und es im Anschluss an andere zu übergeben. Von dem Wunsch geleitet, Projekte zu entwickeln, an denen sie hauptamtlich arbeiten können, investierten unter anderem die GründerInnen von *Kiron* und *Daheim* in der Anfangsphase eigene Ersparnisse. Da diese nicht mehr als eine Starthilfe darstellten, mussten jedoch schnell andere Finanzierungsquellen aufgetan werden.

Viele Projekte waren anfangs in hohem Maße auf Spendengelder angewiesen

► Spenden, Stipendien und Wettbewerbe

Viele der Projekte waren anfangs in hohem Maße auf Spendengelder angewiesen. Ein Teil von ihnen ist es bis heute. Im Jahr 2015 war das kurzzeitig eine gute Finanzierungsquelle. Die Bereitschaft, für Flüchtlingsprojekte zu spenden, war sehr hoch. *Kiron* startete im September 2015

eine Crowdfunding-Kampagne über Startnext, die mit Einnahmen von über 500.000 Euro in einen Zeitraum von zwei Monaten die erfolgreichste dieser Art in Deutschland wurde. Auch Projekte wie *GoVolunteer* und *HiMate!* griffen erfolgreich auf Crowdfunding als Teil ihres Finanzierungsmodells zurück.

Über die Spendenplattform *Zusammen für Flüchtlinge*, die Teil von betterplace.org ist, sammelten einige der Projekte gezielt Spenden für die Umsetzung ihrer Idee. Bei der Plattform kommen verschiedene Aktionsformate zum Einsatz, die die Spendenbereitschaft erhöhen. Bislang gab es zwei Verdoppelungsaktionen, bei denen die für ein Projekt eingegangenen Spenden aus einem Sondertopf heraus verdoppelt wurden. Einige der Projekte nutzten diese Gelegenheit, um ihre Spendeneinnahmen zu erhöhen. Dennoch wurde bald deutlich, dass zusätzliche, stabilere Finanzierungsmechanismen notwendig sind.

Einige der Projekte bewarben sich beispielsweise auf Gründerstipendien für soziale Unternehmen, die es ihnen erlauben sollten, ihre Idee über einige Monate hinweg in Ruhe weiterzuentwickeln. So erhielt *Wefugees* als Projekt das Starter-Stipendium des Social Impact Lab und eine der Mitarbeiterinnen das PEP-Stipendium von Ashoka. *Workeer* bekam eine Förderung des Startup Incubator Berlin von der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin. Bei dieser Art von Stipendien werden meist Sachmittel für das Projekt, Arbeitsplätze, Coachings sowie der Zugang zu wichtigen Netzwerken zur Verfügung gestellt. Größere Fördersummen gibt es keine. Lediglich so viel, dass es zur Sicherung des Lebensunterhalts reicht.

An dieser Stelle kamen dann verschiedene Formen von Anschubfinanzierung ins Spiel. So etwa der „Innovationsfonds Integration“. Dieser war von Ashoka gemeinsam mit Zalando und betterplace.org initiiert worden. Bei der „Innovationskonferenz Integration“, die im Rahmen des Hello Festivals im März 2016 stattfand, waren interna-

DAHEIM

ERGÄNZUNG ZU BESTEHENDEN SPRACHANGEBOTEN



THEMA: Sprache

TYPUS: EinsteigerInnen / SozialunternehmerInnen

PROJEKTSTART: März 2016

ORT: Duisburg / Berlin

Während ihres Masterstudiums in Frankreich fiel Madita Best auf, dass die wenigsten internationalen Studierenden ihr Französisch verbesserten, weil alle untereinander hauptsächlich Englisch sprachen. Auf Sprachkurse am Ende eines langen Unitages hatte auch kaum einer Lust. So kam ihr erstmals die Idee für eine Videotelefonie-Plattform, auf der man mit Freiwilligen zwischendurch seine Sprachkenntnisse aufbessern kann.

Als im Jahr 2015 das Thema Geflüchtete anging, die Berichterstattung zu dominieren, entschloss sich Best, ihre Idee gemeinsam mit fünf Freunden umzusetzen. Für Geflüchtete sei der Spracherwerb schließlich besonders wichtig, um sich möglichst schnell in Deutschland zurechtzufinden. Im Grunde ist die Plattform aber für alle gedacht, die neu nach Deutschland kommen und die Sprache lernen möchten.

Anfangs hatte es noch die Idee gegeben, Skype zu nutzen und für das Projekt zu adaptieren. Allerdings hatten Befragungen ergeben, dass die meisten der Befragten ungern ihre Skype-Daten herausgeben möchten. Außerdem sollen über die Plattform nicht unbedingt feste Tandems entstehen, sondern spontan mit Leuten gesprochen werden, die gerade online sind. Es wurde also eine neue Plattform gebaut. Ein Algorithmus sorgt für ein Matching nach gemeinsamen Interessen.

Das Projekt wurde im März 2016 als gUG gegründet und zog im April mit einem Team von drei Leuten in das Social Impact Lab in Duisburg ein. Anfangs hat sich Daheim noch über eigene Ersparnisse finanziert. Inzwischen hat das Projekt eine Förderung der GELSENWASSER-Stiftung erhalten und finanziert sich ansonsten über Spenden. Um das gesamte Team zu bezahlen, reicht das allerdings noch nicht. Best und eine ihrer Kolleginnen teilen sich eine Stelle bei der E-Learning-Plattform Babbel und beziehen darüber ihr Einkommen. Unterstützt werden sie durch eine Werkstudentin. Der Rest der insgesamt neun Teammitglieder arbeitet weiterhin ehrenamtlich.

Da es im Ruhrgebiet keine größere Start-up-Szene und nur wenige andere digitale Flüchtlingsprojekte gibt, hat sich Daheim hauptsächlich mit Berliner Projekten ausgetauscht und vernetzt. „Hier haben die Leute mehr Erfahrung“, sagt Best. Daheim sucht aktiv nach Kooperationsmöglichkeiten mit anderen Projekten, so zum

Beispiel mit Jobs4refugees. Als Daheim im September 2016 einen Platz beim Axel-Springer-Plug-and-Play-Accelerator-Programm bekam, zog ein Teil des Teams schließlich ganz nach Berlin.

Daheim sieht sich selbst als Ergänzung zu bestehenden analogen Angeboten und nicht als Ersatz für direkten Austausch. Die Plattform soll vor allem mehr zeitliche und räumliche Flexibilität erlauben als Sprachkurse und Sprachcafés. Daher hat das Team auch die Verbindung zu Offline-Angeboten gesucht. Mehrere Versuche, eine Kooperation mit etablierten Wohlfahrtsverbänden aufzubauen, scheiterten aber, weil die Prozesse sich für Daheim als zu langwierig und kompliziert herausstellten. Die Gründerin Best hat außerdem den Eindruck, dass eine gewisse Skepsis gegenüber digitalen Ansätzen eine Rolle gespielt habe.

Nach wie vor möchte Daheim aber mit einer Initiative zusammenarbeiten, die Offline-Angebote wie ein Sprachcafé anbietet, um auf diese Weise nah an der Zielgruppe zu sein und mitzubekommen, wie sich ihre Bedürfnisse verändern. Als nächstes soll sich das Projekt stabilisieren und möglichst auch das Team verstärkt werden. Hierfür fehlt allerdings bisher eine gesicherte Finanzierung.

In unseren Gesprächen mit Geflüchteten wurde das Thema Sprache immer wieder als zentrale Herausforderung genannt. Da der Zugang zu Deutschkursen und das Angebot an Sprachcafés begrenzt sind, können flexible und nichtstandortgebundene Lösungen hier also eine durchaus sinnvolle Ergänzung sein. Derzeit hat Daheim ungefähr 3.000 registrierte NutzerInnen (davon sind ca. 70 Prozent Geflüchtete), von denen täglich etwa 15-50 online sind. Das Projekt steht vor der Schwierigkeit, nicht nur die Zielgruppe der Geflüchteten mit seinem Angebot zu erreichen, sondern auch genügend Freiwillige, die für ein Gespräch zur Verfügung stehen. Ein Erfolg des Projekts wird also auch davon abhängig sein, ob das ehrenamtliche Engagement stabil bleibt oder zurückgeht. Einer Skalierung und Erhöhung der Reichweite scheint bislang außerdem die fehlende Finanzierung im Wege zu stehen. Hinzu kommen Hürden bei der Zusammenarbeit mit etablierten Wohlfahrtsverbänden sowie deren Zurückhaltung, sich für digitale Lösungen zu öffnen.

tionale SozialunternehmerInnen mit EntscheidungsträgerInnen aus Wohlfahrt, Zivilgesellschaft und Politik zusammengebracht worden, um die besten Lösungsansätze für die Integration von Geflüchteten nach Deutschland zu bringen. Deutsche Organisationen, die einen der vorgestellten Ansätze umsetzen wollen, konnten sich auf eine Finanzierung aus dem „Innovationsfonds Integration“ bewerben. Digitale Projekte, die davon profitierten, waren *Ipsos e-care*, *Jobs4refugees* und SINGA Deutschland.

Bei der Google Impact Challenge, die Anfang 2016 in Partnerschaft mit *betterplace.org* durchgeführt wurde, konnten sich soziale Initiativen bewerben, die mit einer innovativen digitalen Idee entweder ein neues Projekt starten oder ihre bisherige Arbeit verbessern wollten. Die Vorauswahl traf eine Jury, dann konnte die Öffentlichkeit abstimmen. *Kiron* und *Ipsos e-care* gehörten hier zu den Gewinnern. Andere Projekte wie die *VitaminB-App*, die Geflüchtete und einheimische Frauen zusammenbringen sollte, oder die App *be-able* gehörten auch zu den Finalisten, sind aber anscheinend nicht über die Konzeptualisierungsphase hinausgekommen.

Der Deutsche Integrationspreis ist der bislang erfolgreichste Crowdfunding-Wettbewerb in Deutschland

Das jüngste Beispiel ist der Integrationspreis, der im Oktober 2017 von der Hertie-Stiftung in Frankfurt vergeben wird. Hierbei handelt es sich um einen mehrstufigen Prozess, bei dem Projekte, die sich der Integration von Geflüchteten widmen, zunächst eine Crowdfunding-Kampagne durchlaufen mussten, um es in die nächste Runde zu schaffen. *Jobs4refugees* lag mit Einnahmen von 45.000 Euro deutlich vor den anderen Projekten und ging als klarer Sieger hervor. Aber auch *Flüchtlinge Willkommen*, *GoVolunteer*, *Share on Bazaar* und *Vostel* schafften es, ihr Fundingziel zu erreichen. Insgesamt kamen für die Projekte über 700.000 Euro zusammen, was den Deutschen Integrationspreis zum bislang erfolgreichsten Crowdfunding-Wettbewerb in Deutschland macht.

Zu dieser Art von Wettbewerb gab es in der Szene allerdings unterschiedliche Haltungen. So hatte beispielsweise *Workker* eine Teilnahme abgelehnt. Wie sie in einem Facebook-Post erklärten, würde der Wettbewerb dazu führen, dass „gut befreundete Initiativen gegeneinander ausgespielt“ würden, außerdem binde die notwendige Öffentlichkeitsarbeit für eine solche Kampagne Energie und Ressourcen, die dringend woanders gebraucht würden.

► Unternehmen, Stiftungen und NGOs

Einige der Projekte haben sich als weiteres Standbein schon frühzeitig um Unternehmenspartnerschaften bemüht. So arbeiten beispielsweise *Start with a Friend* und *Vostel* mit Unternehmen für Corporate-Volunteering-Programme zusammen. Die *ReDI School* hat von dem Unternehmen Klöckner & Co eine substantielle Förderung erhalten, und die angebotenen Kurse werden bislang mit der Unterstützung von Partnerunternehmen wie Cisco und Daimler finanziert.

Es gibt auch bereits Projekte, die solche Unternehmenspartnerschaften verstärkt fördern wollen: Über die Plattformen *alle helfen jetzt* und *bunt und verbindlich* sollen Unternehmen mit Flüchtlingsprojekten gezielt für Kooperationen zusammengebracht werden.

Auch Stiftungen treten häufig als Förderer digitaler Projekte auf. Wie in den jeweiligen Projektprofilen beschrieben, haben *Kiron* und *clarat*, die zwei größten Projekte, beide größere Förderbeträge von Stiftungen erhalten. *HiMate!* bekam ebenfalls Gelder von der BMW Stiftung Herbert Quandt und *Daheim* erhielt eine kleinere Förderung von der GELSENWASSER-Stiftung.

Für ihre Unterstützung von LGBTQI*-Geflüchteten bei der Suche nach einer Wohnung hat *Flüchtlinge Willkommen* kürzlich erstmals größere Fördersummen mehrerer Hilfsorganisationen bekommen – unter anderem von dem Pride e. V. und dem UNO-Flüchtlingshilfe e. V.

► Ministerien

Einigen wenigen Projekten ist es gelungen, staatliche Förderung an Land zu ziehen. *Kiron* und *Start with a Friend* haben jeweils Fördergelder des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) und des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) erhalten. Diese auf mehrere Jahre angelegte Finanzierung ermöglichte es *Start with a Friend*, sich zu professionalisieren und ihr Projekt nach und nach auf weite Teile Deutschlands auszuweiten.

Viele der Projekte klagen über die Intransparenz der Förderlandschaft

Diese Unterstützung ist in jedem Fall begrüßenswert. Allerdings bringt die Finanzierung durch Ministerien für die Projekte auch Herausforderungen mit sich. So erfordert sie eine präzise, langfristige Projektplanung, die nur schwer

KIRON OPEN HIGHER EDUCATION

EIN LEUCHTTURMPROJEKT INNERHALB DER LAND- SCHAFT DIGITALER FLÜCHTLINGSPROJEKTE

Viele der jüngeren Geflüchteten mussten aufgrund ihrer Flucht ihr Studium abbrechen oder ihre Pläne, ein Studium anzufangen, wieder verwerfen. Auch nachdem ihnen Asyl gewährt wird, kann es sein, dass sie aufgrund bürokratischer und sprachlicher Hürden zunächst kein Studium aufnehmen können. Kiron Open Higher Education will diesen Menschen helfen, indem es ihnen Zugang zu Online-Kursen (MOOCs) ermöglicht und damit gleichzeitig ihren Eintritt in das deutsche Hochschulsystem beschleunigt. Die Idee ist, dass die StudentInnen erst zwei Jahre lang Online-Kurse absolvieren und sich danach an einer Partneruniversität einschreiben, wo ihnen diese Online-Kurse als Teil eines Bachelorabschlusses angerechnet werden.

Online-Kurse können für Geflüchtete aus verschiedenen Gründen besonders gut geeignet sein. Sie erlauben ihnen zum einen, ihr Studium auch dann fortzusetzen, wenn sie umziehen – sei es innerhalb Deutschlands oder in ein anderes Land. Zum anderen können sie bereits anfangen zu studieren, während sie noch auf eine Entscheidung über ihren Asylantrag warten. Denn während dieser Wartezeit ist es offiziell nicht erlaubt, sich an einer Universität einzuschreiben oder zu arbeiten. Die Kurse helfen also nicht nur dabei, diese Zeit sinnvoll zu überbrücken. Sie können auch Struktur in den Alltag der Geflüchteten bringen, während alles andere noch in der Schwebelage hängt.

Kiron hat seinen Sitz in Deutschland, ist aber auch in anderen Ländern aktiv. Das Projekt arbeitet mit 41 Partneruniversitäten aus 6 verschiedenen Ländern zusammen. Vor Kurzem konnten sie ihren ersten erfolgreichen Übergang eines Studenten an eine reguläre Universität feiern. Er konnte sich nach dem Abschluss der Online-Kurse im Bard College in Berlin einschreiben.

Innerhalb der Landschaft digitaler Flüchtlingsprojekte ist Kiron ein Sonderfall, was seine Größe und Präsenz angeht. Das einzige andere Projekt in Deutschland von vergleichbarer Größenordnung ist clarat. Dies ist das Ergebnis eines nachhaltigen Wachstums, das im Herbst 2015 begann. Das ist umso bemerkenswerter, als Kiron von zwei Studienabgängern in ihren Zwanzigern gegründet wurde, die zuvor nur wenig Managementfahrung hatten.

Die Gründer Vincent Zimmer und Markus Kreßler hatten in

der Vergangenheit ehrenamtlich mit Geflüchteten gearbeitet. Die Idee für Kiron kam ihnen dann im Sommer 2014. Zunächst entwickelten sie diese über ein Jahr während des Studiums weiter und fingen an, sich ein kleines Team aufzubauen. Als das Thema Geflüchtete in Deutschland immer mehr Aufmerksamkeit bekam, versammelten sie ein Team von 15 jungen Leuten, die auf zunächst freiwilliger Basis anfangen, „wie verrückt zu arbeiten“.

Dieser Einsatz wurde bald belohnt. Im September 2015 startete Kiron eine Crowdfunding-Kampagne, die auf überwältigende Resonanz stieß. Zwar verfehlten sie ihr selbst gesetztes Fundraisingziel von 1,2 Millionen Euro, aber sie konnten über eine halbe Million Euro von über 1.500 Spendern einsammeln. Dies war der erste von vielen Fundraisingserfolgen aus vielen verschiedenen Quellen, einschließlich eines 250.000-Euro-Preises von der Google Impact Challenge und einem großen Förderzuschuss von 1,5 Millionen Euro von der Schöpflin Stiftung. Aktuell beziehen sie finanzielle Förderung von Ministerien, Stiftungen und privaten Spendern. Dies hat es Kiron erlaubt, über das Projekt hinaus auch Strategien zur Skalierung und Wirkungsanalyse zu erarbeiten. Kiron stand auch lange Zeit im Mittelpunkt der Medienaufmerksamkeit und gewann mehrere Preise und Auszeichnungen.

Diese Unterstützung verhalf zu einem schnellen Wachstum, das über ein Jahr anhielt. Zum Zeitpunkt dieses Berichts im Mai 2017 arbeiten dort über 70 bezahlte Angestellte (einige von ihnen halbtags) neben einer Vielzahl von Freiwilligen und einem Expertenbeirat. Die Wachstumsrate verlangsamt sich nun zugunsten der Konsolidierung.

Dementsprechend konzentriert sich Kiron inzwischen auch stärker auf ihre Kernstrategie – das Hochschulprogramm. Zuvor waren sie noch offener dafür gewesen, andere Projekte zu starten, wenn sich die Gelegenheit bot. Als Beispiel – und im Sinne der Transparenz: Kiron und betterplace lab waren von Februar bis Mai 2015 Partner beim Forschungsprojekt „ICT4Refugees“, bei dem sie zur Feldforschung beitrugen und die begleitende Konferenz organisierten. Der Abschnitt „Netzwerke & Konsolidierung“ beschreibt auch ihren mittlerweile eingestellten



THEMA: Studieren **TYPUS:** SozialunternehmerInnen
ORT: Berlin **PROJEKTSTART:** September 2015

Versuch, unter dem Banner „Kiron Ventures“ einen Inkubator für andere digitale Projekte zu schaffen.

Mit ihrem engeren Fokus sind sie gut beraten, denn die Online-Hochschulausbildung für Geflüchtete bietet großes Potenzial, aber es gibt auch erhebliche Herausforderungen. Die Kursabschlussquoten der größten MOOC-Plattformen sind generell sehr niedrig. Kiron hofft, durch den Aufbau einer Infrastruktur rund um die Kursinhalte (die sie von anderen Anbietern übernehmen, anstatt sie selbst zu erstellen) eine Abschlussquote von rund 50 Prozent erreichen zu können. Dies würde weit über der anderer Plattformen liegen. Die geplante Infrastruktur schließt auch die Schaffung von „Lernzentren“ mit ein, also physischen Räumen, in denen StudentInnen arbeiten können, da in Unterkünften oft kein konzentriertes Lernen möglich ist.

Im Augenblick steht der Einfluss von Kiron noch nicht im Verhältnis zur Höhe der Investitionen. Allerdings ist das Projekt über diese Investitionen bedeutend besser aufgestellt als die meisten anderen, um größere Wirkung zu erzielen. Derzeit haben 2.300 StudentInnen Zugang zu den Kursen auf der Plattform. Daten zu Abschlussquoten stehen noch nicht zur Verfügung. Kiron's internes Forschungsteam plant, hierzu im Herbst 2017 einen Bericht zu veröffentlichen. Für das Projekt werden die nächsten 12 Monate entscheidend sein. Denn in diesem Zeitraum soll erstmals eine größere Anzahl an StudentInnen an reguläre Universitäten wechseln.

Kiron ist ein Leuchtturmprojekt innerhalb der Landschaft digitaler Flüchtlingsprojekte. Wie die Netzwerkvisualisierung auf S. 26 zeigt, ist es auch stark mit anderen Initiativen vernetzt. Wie gut Kiron sich diesen Vorteil zunutze machen kann, wird weit über ihre eigene Arbeit hinaus Auswirkungen haben. Hat Kiron Erfolg, wird das Projekt anderen den Weg weisen, auch indem es zeigt, dass sich große Investitionen lohnen. Gelingt es ihnen nicht, könnte das dem Ökosystem dauerhaft schaden.

mit der Agilität vereinbar ist, die digitale Projekte ausmacht. Sie erlaubt dadurch auch nur eine begrenzt flexible Reaktion auf Veränderungen der äußeren Umstände, wie sie insbesondere im Bezug auf die Flüchtlingsthematik erforderlich wäre.

Sie bräuchten eine Vollzeitkraft, die sich nur um die Beantragung von Fördergeldern kümmert

Die weitaus größere Herausforderung für die Projektteams scheint es jedoch zu sein, überhaupt einen Überblick zu erhalten, welche Fördertöpfe es gibt und wie man an diese herankommt. Viele der Projekte äußerten uns gegenüber Frustration und Überforderung mit der Intransparenz der Förderlandschaft und den Hürden, die mit der Beantragung öffentlicher Gelder verbunden sind. An EU-Gelder scheint sich erst recht niemand heranzutrauen. Im Grunde, so einige unserer Gesprächspartner, bräuchten sie mindestens eine Vollzeitkraft, die sich nur um die Beantragung von Fördergeldern kümmert. Aber dafür fehlen den meisten Projekten die Ressourcen.

► Eigene Geschäftsmodelle

Um nicht nur von Spenden und Fördergeldern abhängig zu sein, haben sich einige der Projekte auch mit Geschäftsmodellen befasst, durch die sich das Projekt langfristig als „Social Business“ selbst tragen soll.

Beispielsweise hat *Workeer* aus der schwierigen Finanzierungslage inzwischen Konsequenzen gezogen und im April 2017 kostenpflichtige Stelleninserate eingeführt. So heißt es in einer Erklärung auf Facebook, dass die Finanzierung über Stipendien, Spenden und Fördermittel es bislang nur erlaubt hat, die Plattform durch „hauptamtliche Tätigkeit auf Teilzeit- und Minijobbasis sowie durch ehrenamtliches Engagement“ zu entwickeln. Auf Dauer ließe sich „*Workeer* so nicht betreiben und fortentwickeln“. Die Plattform *Lale* hatte die Idee, sich über ein Sponsoringmodell zu finanzieren. Helferkreise, die die Plattform für ihre Koordinierungsarbeit nutzen wollten, sollten zunächst versuchen, ein Unternehmen als Sponsor zu finden, das dann mit seinem Logo auf der Seite werben kann. Umgesetzt werden konnte diese Idee allerdings nicht. *Kiron* spielt derzeit mit mehreren Ideen für Geschäftsmodelle.

Bisher ist es nur *Devugees* gelungen, sich über ein eigenes Geschäftsmodell zu finanzieren.

► Eine bessere Förderlandschaft für digitale soziale Projekte

Eine der Hürden, mit denen sich digitale Projekte häufig konfrontiert sehen, ist die Anerkennung der Gemeinnützigkeit. Denn dass auch digitale Projekte gemeinnützig sein können, ist bislang anscheinend noch nicht allgemein anerkannt. Die Gemeinnützigkeit ist aber wiederum Voraussetzung für den Zugang zu bestimmten Förderquellen und nicht zuletzt deswegen für die Projekte von großer Bedeutung. So hatte beispielsweise *Lale* versucht, sich als gGmbH zu gründen. Die Gemeinnützigkeit wurde ihnen allerdings verweigert, weil die Plattform keine unmittelbare Hilfe für Geflüchtete zur Verfügung stellt, sondern HelferInnen dabei unterstützt, ihre Arbeit effizienter zu machen. Auch *Wefugees* berichtete davon, dass ihnen die Gemeinnützigkeit zunächst nicht anerkannt wurde, weil die Informationen auf der Plattform für alle zugänglich seien und nicht explizit für Geflüchtete. Sie konnten die Gemeinnützigkeit erst mit der Unterstützung eines Anwalts erlangen, indem sie auch das Thema Volksbildung in ihren Antrag aufnahmen.

Projekte, die sich gezielt um eine möglichst breite Auswahl an Finanzierungsquellen bemüht haben, waren in der Regel erfolgreicher

Die Initiatorin der App *Konfetti4Change*, Maxie Lutze, sagte uns, dass es auch aufgrund dieser Hürden mehr alternative Fördermöglichkeiten wie beispielsweise den Prototype Fund geben müsse. Dies ist ein von der Open Knowledge Foundation Deutschland verwaltetes Programm, das durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert wird. Auf den Prototype Fund können sich auch Einzelpersonen aus dem Bereich „Civic Tech“ bewerben, um ihre Ideen vom Konzept bis zur ersten Demoversion zu entwickeln, ohne sich zuvor um eine Rechtsform für ihr Projekt kümmern zu müssen. (betterplace lab ist als Junior-Partner am Prototype Fund beteiligt.)

In der Regel waren diejenigen Projekte erfolgreicher, die sich wie *Start with a Friend* gezielt um eine möglichst breite Auswahl an Finanzierungsquellen bemüht haben. *Kiron* ist es gelungen, besonders viele Finanzierungsquellen anzuzapfen und dabei insgesamt mehr Gelder zu akquirieren als alle anderen Projekte. Sie konnten auch davon profitieren, dass sich einige Förderer mit Finanzierungsangeboten anschlossen, als das Projekt gerade eine besonders hohe Medienpräsenz hatte. Während das für *Kiron* ein beachtlicher Erfolg ist, gingen zu dieser Zeit viele andere vielversprechende Projekte leer aus.

Einige unter ihnen hangelten sich über Spenden, Wettbewerbe und Stipendien von einer Etappe zur nächsten und konnten kaum mehr als die kommenden Monate planen. Wo die nötigen Kenntnisse über die Beantragung öffentlicher Fördergelder fehlten, mangelte es meist auch an Ressourcen, um sich dafür Verstärkung ins Team zu holen. Der Erfolg der Projekte, sich finanziell zu stabilisieren, hing also auch damit zusammen, ob es im Team schon Erfahrung mit verschiedenen Finanzierungsmodellen gab oder nicht.

Einige der Projekte haben sich auch nach eigenen Aussagen zu spät mit diesen Fragen auseinandergesetzt und sich „zu sehr auf die mediale Aufmerksamkeit verlassen“, die ihren Projekten zuteil wurde.

Dennoch lässt sich sagen, dass sich aus den vorgestellten Finanzierungsquellen nur für die wenigsten Projekte eine langfristige und stabile Grundlage schaffen ließ. Für die Phase der Konsolidierung, in der sich vielversprechende Projekte weiterentwickeln und ihre Reichweite erhöhen sollten, müssen also andere Wege gefunden werden.

In Kapitel 4 besprechen wir, weshalb ein systemischer Ansatz bei der Förderung digitaler-sozialer Projekte effektiver sein könnte.

FREIWILLIGES ENGAGEMENT

Freiwilliges Engagement ist das Kernelement der digitalen Flüchtlingshilfe. Dabei unterscheiden wir zwei Bereiche: Auf der einen Seite stehen digitale Tools, die im Sommer 2015 für die Koordinierung und Mobilisierung der vielen Freiwilligen entwickelt wurden. Auf der anderen Seite steht das ehrenamtliche Engagement, auf das sich ein Großteil der bis heute aktiven digitalen Projekte weiterhin massiv stützt.

► Welle des Engagements

Wir haben in Kapitel 2 bereits über die Dynamik des ehrenamtlichen Engagements gesprochen, die sich um das Thema Geflüchtete im Sommer 2015 entwickelte. Ohne die spontane Unterstützung unzähliger Freiwilliger wäre die Erstaufnahme und Versorgung der Geflüchteten, die damals in Deutschland ankamen, nicht zu bewältigen gewesen. Wo die Infrastruktur unter der Last zusammenbrechen drohte – und teilweise auch tatsächlich zusammenbrach –, füllten Freiwillige die Versorgungslücken und konnten Schlimmeres verhindern.

*Es halfen mehrheitlich Menschen,
die sich zuvor noch nie ehrenamtlich
engagiert hatten*

Ein besonderes Merkmal des Engagements war nicht nur der große Umfang, sondern dass mehrheitlich Menschen halfen, die sich zuvor noch nie ehrenamtlich engagiert hatten. Das beeinflusste auch die Art des Engagements: Es war überwiegend selbstorganisiert, und digitale Technologien spielten eine zentrale Rolle bei der Koordinierung.

► Selbstorganisation

Die neuen HelferInnen nutzten Facebook und Google Docs, um Hilfe zu organisieren und Spendenbedarfe zu kommunizieren. Bestehende Organisationsstrukturen und Kommu-

nikationskanäle wurden dabei völlig umgangen.

Die Vorteile der Nutzung digitaler Tools in Krisensituationen wurden schnell deutlich: Selbstorganisierte Freiwillige konnten über digitale Kanäle schneller Hilfe organisieren und dabei mehr Menschen mobilisieren als traditionelle Wohlfahrtsverbände und der Staat.

Es entstanden zahlreiche Stadtteilinitiativen, die bald die Koordinierung der Hilfe in einzelnen Stadtteilen übernahmen und sich ebenfalls hauptsächlich über Facebook organisierten. Die Berliner Initiative *Moabit hilft* ist hier als wichtiges Beispiel hervorzuheben. Sie koordinierte die Betreuung der Geflüchteten, die vor der Erstaufnahmestelle, dem Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo), warteten und bekam für ihren beeindruckenden Einsatz, aber auch für ihre Kritik an der Arbeit der Behörden, viel mediale Aufmerksamkeit.

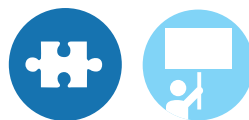
► Digitale Koordinierungstools

Als die wachsende Anzahl freiwilliger HelferInnen bald selbst zur organisatorischen Herausforderung wurde, entwickelten SoftwareentwicklerInnen in Berlin den *Volunteer Planner*, ein Online-Tool, in das sich die Freiwilligen für feste Schichten in Notunterkünften eintragen konnten. So sollte sichergestellt werden, dass sich die Freiwilligen je nach Bedarf auf die verschiedenen Unterkünfte aufteilen können.

Zu dieser Zeit entstanden auch die ersten Spendenportale, wie *Schnell helfen* und *HelpTo*, mit einer ähnlichen Zielsetzung bezüglich der Verteilung von Sachspenden. Die Plattform *Lale* ging noch einen Schritt weiter und bot ein Tool, über das ganze Helferkreise ihre Kommunikation und Verwaltung laufen lassen konnten, um Absprachen und Informationsaustausch effizienter zu machen. Das Projekt hat allerdings nicht den Anklang gefunden, den es sich erhofft hatte. Insgesamt konnte aber über die Kombination aus Online-Schichtplänen, Spendenportalen und Facebook-Gruppen mehr Struktur in die chaotischen Zustände gebracht werden.

FLÜCHTLINGE WILLKOMMEN

UM 180 GRAD GEDREHT



THEMA: Wohnen

PROJEKTSTART: November 2014

TYPUS: AktivistInnen

ORT: Berlin

Flüchtlinge Willkommen ist eines der wenigen Projekte, das schon vor dem Sommer 2015 ins Leben gerufen wurde. Die Mitgründerin des Projekts, Mareike Geiling, hatte während ihres Auslandsaufenthalts im Herbst 2014 ihr Zimmer an einen Geflüchteten vermietet und kam so auf die Idee für das Projekt: eine Plattform zur Vermittlung von WG-Zimmern für Geflüchtete. Geiling und MitgründerInnen Jonas Kakoschke und Golde Ebding wollten damit ein Zeichen gegen die zentralisierte Unterbringung in Not- und Gemeinschaftsunterkünften setzen. Damit, dass daraus ein größeres Projekt entstehen würde, hat keiner von ihnen gerechnet.

Aber dann ging alles ganz schnell. Schon wenige Tage nachdem die Seite online war, gab es erste Medienberichte. Nach nur einer Woche hatten sich bereits 80 Leute angemeldet, die ein Zimmer anbieten wollten. Ab Januar 2016 konnten Geflüchtete sich dann auf der Seite registrieren.

Mit der steigenden Zahl ankommender Geflüchteter und der damit einhergehenden Berichterstattung stieg das Interesse an Flüchtlinge Willkommen weiter. Schon im ersten Halbjahr 2015 wurde das Projekt von Medienanfragen aus aller Welt überhäuft. Ohne weiteres Zutun des Teams liefen innerhalb kürzester Zeit hohe Spendensummen sowie zahlreiche Anmeldungen ein. Im September 2015 erreichte die Entwicklung dann ihren Höhepunkt, mit 1.000 neuen Anmeldungen. Die Hilfsbereitschaft war riesig.

Ehrenamtliche Lokalgruppen wurden in anderen deutschen Städten gebildet, um dort die Vermittlung der Zimmer zu betreuen. Trotzdem kam das Team mit der Arbeit kaum hinterher und wuchs bis März 2016 von drei Ehrenamtlichen auf neun feste Mitarbeiter.

Bereits ab November 2015 brach das Engagement allerdings wieder ein. Durch die Anschläge von Paris und die Ereignisse in der Silvesternacht in Köln hatte sich auch der Ton in der Berichterstattung verändert. Geiling sieht einen direkten Zusammenhang zum plötzlichen Rückgang der Spenden und des ehrenamtlichen Engagements und sagt, es habe sich fast alles „um 180 Grad gedreht“. Insbesondere die deutlich höhere Absprungrate bei Freiwilligen, sei „unfassbar frustrierend“ gewesen. Für das schnell gewachsene Team war das eine große Herausforderung. Es musste sich schließlich wieder verkleinern,

auf sieben Mitarbeiter. Zudem wurden sie seit Beginn des Projekts immer wieder das Ziel rechter Anfeindungen und Bedrohungen.

Inzwischen hat sich die Situation stabilisiert. Diese Stabilität möchten sie aufrechterhalten und erst mal keine zu großen Schritte mehr machen, denn das Projekt ist für seine Finanzierung auch weiterhin auf Spenden angewiesen. Allerdings konnten für das Jahr 2017 auch erstmals größere Fördersummen an Land gezogen werden. Für ihre Unterstützung von LGBTQI*-Geflüchteten bei der Wohnungssuche erhalten Flüchtlinge Willkommen Fördergelder der Aktion Mensch, des UNO-Flüchtlingshilfe e. V. und dem Pride e. V.

Monatlich gibt es inzwischen etwa 10 bis 15 neue Anmeldungen. Daraus entstehen pro Monat etwa fünf Vermittlungen. Denn digital verläuft bei Flüchtlinge Willkommen nur die Anmeldung auf der Plattform. Jede Vermittlung erfolgt individuell mit einem persönlichen Treffen beider Parteien oder über Skype, um festzustellen, ob es passt.

Flüchtlinge Willkommen nehmen sich mit ihrem Projekt eines der drängendsten Probleme von Geflüchteten an: eine angemessene Unterbringung. Sie ist eine der zentralen Voraussetzungen für eine gelungene Integration. Denn eine WG bietet gegenüber einer Not- oder Gemeinschaftsunterkunft wichtige Vorteile: mehr Privatsphäre, Kontakt zu Einheimischen und die Möglichkeit, die eigenen Sprachkenntnisse zu verbessern. Die GründerInnen hoffen aber darauf, dass sich das Projekt irgendwann „selbst abschafft“, wenn von staatlicher Seite dezentrale Unterbringungen stärker gefördert werden.

Bis dahin füllt das Projekt eine wichtige Lücke. Bisher sind bundesweit 386 Vermittlungen zustande gekommen. Für die Betroffenen hat das eine beachtliche Wirkung, aber gemessen an der Anzahl der in Deutschland angekommenen Geflüchteten ist das noch nicht die Reichweite, die notwendig wäre. Was einer Skalierung im Wege steht, ist einerseits die allgemein zurückgegangene Bereitschaft in der Bevölkerung, auf der Seite ihre WG-Zimmer anzubieten. Andererseits aber auch der sehr arbeitsintensive Vermittlungsablauf bei Flüchtlinge Willkommen, der mit den jetzigen Ressourcen nur wenige Vermittlungen pro Monat erlaubt.

▶ Digitale Ehrenamtsportale

Da es inzwischen weniger Koordinierungsbedarf gibt, besteht auch weniger Bedarf für Plattformen wie *Volunteer Planner* und *Lale*. Dafür versuchen jetzt Projekte wie *GoVolunteer* und *Zusammen für Flüchtlinge* an die Idee der digitalen Plattform für Freiwillige anzuknüpfen und insgesamt mehr Leute für freiwilliges Engagement zu begeistern. Hier geht es weniger um Koordination als darum, neue Zugänge zum Ehrenamt zu schaffen.

Mit einer jüngeren Zielgruppe im Hinterkopf wollen solche Plattformen einen breiten Überblick über Engagementmöglichkeiten geben und es möglichst einfach machen, das passende Projekt zu finden. *Vostel* verfolgt einen ähnlichen Ansatz, ist aber im Gegensatz zu *GoVolunteer* nicht auf Flüchtlingsprojekte beschränkt. Seit Kurzem richtet sich *Vostel* allerdings direkt an Geflüchtete, die sich gerne selbst ehrenamtlich engagieren möchten. Für sie werden auf der Plattform ein paar Zusatzfunktionen eingebaut, um sie bei der Suche zu unterstützen.

Ob die neuen HelferInnen und jene, die digitale Ehrenamtsplattformen nutzen, sich auch anders verhalten und sich beispielsweise eher kurzfristig engagieren, können wir bislang nicht sagen. Aus Gesprächen mit EhrenamtskoordinatorInnen ging hervor, dass die neuen Freiwilligen sehr viel Eigeninitiative und Flexibilität gezeigt hätten. Tatsächlich sei das Engagement aber zum Teil weniger dauerhaft gewesen. Das bezieht sich insbesondere auf die Akutphase im Sommer 2015. So erzählten uns sowohl Freiwillige als auch ProjektinitiatorInnen, dass es in dieser Phase unter HelferInnen teilweise eine relativ hohe Fluktuation gegeben habe und einige nur kurzzeitig halfen. Allerdings scheint das vor allem mit der allgemeinen Dynamik der Hilfsbereitschaft (wie in Kapitel 2 besprochen) zusammenzuhängen und nicht unbedingt mit der Nutzung digitaler Plattformen. Darüber hinaus gibt es eine solide Basis freiwilliger HelferInnen, die sich langfristig engagieren und weiterhin aktiv sind.

Über die Nutzung digitaler Ehrenamtsplattformen wie *Vostel* und *GoVolunteer* liegen uns bislang keine umfassenden Daten vor. Wir können daher noch nicht beurteilen, welches Potenzial diese Projekte haben und welche Reichweite sie entwickeln können. Es scheint aber durchaus plausibel, dass beide Angebote eine jüngere Zielgruppe ansprechen und die Hürden für die Aufnahme eines Ehrenamts besonders niedrig gehalten werden.

Das bestätigen auch die Gespräche, die wir mit NutzerInnen solcher Plattformen geführt haben. Sie sagten uns,

dass ihnen ein Online-Tool entgegenkommt, weil es übersichtlich und einfach zu handhaben ist. Die Suche nach einem passenden Ehrenamt werde so deutlich erleichtert. So sagte uns ein Geflüchteter, der sich über *Vostel* bereits in mehreren Projekten engagiert hat, es sei sehr praktisch, „man kann einfach klicken, die passende Zeit wählen und dann dort hingehen und helfen“.

▶ Ehrenamtliches Engagement in digitalen Flüchtlingsprojekten

Bis auf wenige Ausnahmen sind alle digitalen Projekte in unserer Datenbank zunächst auf Ehrenamtsbasis entstanden. Je nach Motivation haben sie dann im Laufe der Zeit unterschiedliche Wege eingeschlagen. So gab es, wie in Kapitel 2 bereits beschrieben, die HackerInnen, die vor allem von dem Wunsch geleitet waren, Struktur ins Chaos zu bringen. Die Lust, etwas Neues zu programmieren, spielte bei ihnen eine wichtige Rolle, weswegen sie dafür zumeist auch gerne ihre Freizeit opferten und weniger auf eine Professionalisierung ihres Projekts abzielten. Andere Projekte des Profi-Typus, wie *Iconary* aus Bremen oder *Helphelp*² aus München, waren von Anfang an lediglich als Freizeitprojekte gedacht.

Einen Vollzeitjob über Monate hinweg unbezahlt oder auf Minijobbasis zu machen, ist langfristig nicht tragbar

Jene Projekte, die direkt auf eine Professionalisierung hingearbeitet haben, starteten so gut wie alle ehrenamtlich und versuchten dann auf unterschiedlichen Wegen, ihre Finanzierung zu sichern. Wie im Abschnitt „Finanzierung“ beschrieben, ist es bisher nur einer kleineren Anzahl der Projekte gelungen, langfristige Förderung an Land zu ziehen. Das hat zur Folge, dass in einigen der Projekte selbst die ProjektleiterInnen bis heute kein festes Einkommen beziehen oder aus einem festen Kernteam nur ein Teil bezahlt werden kann. Für viele sind ihre Projekte eine Herzensangelegenheit, und sie sind deshalb bereit, auch einen großen Teil unbezahlte Arbeit hineinzustecken. Aber einen Vollzeitjob über Monate hinweg unbezahlt oder auf Minijobbasis zu machen, ist langfristig nicht tragbar. Früher oder später geht solchen Projekten die Puste aus.

Als tragfähiges Modell erweist sich hingegen, neben einem bezahlten Kernteam über ein Netzwerk von Freiwilligen zu verfügen, das beim Kontakt zur Zielgruppe, Verbreitungsarbeit sowie der Ausweitung der Projekte auf andere Städte unterstützt. Projekte wie *Flüchtlinge Willkommen* und *Start with a Friend*, bei denen zentrale Teile der Arbeit von Freiwilligen durchgeführt werden, haben deshalb sehr

viel Zeit darin investiert, sich mit dem Thema Freiwilligenmanagement zu befassen. Insbesondere, um Aufgabebereiche genau abzustecken und nach und nach eine Balance zwischen Haupt- und Ehrenamt zu entwickeln. Auch bei der *ReDI School* wird sehr darauf geachtet, dass die ehrenamtlichen LehrerInnen selbst möglichst viel von ihrem Engagement mitnehmen können und nicht zu sehr beansprucht werden.

Die Projekte haben sehr unterschiedliche Erfahrungen mit Wellen des Engagements gemacht. Während einige sagen, dass ihnen eine sehr treue Basis von Freiwilligen erhalten blieb und das Engagement auch nicht allzu merklich zurückging, bemerken andere, wie *Flüchtlinge Willkommen* oder *Refugees Online*, einen starken Einbruch im Engagement, der sie vor Herausforderungen stellte.

Der Erfolg von fast allen Projekten, die sich dem Thema Integration widmen, hängt vom Engagement der Bevölkerung ab

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist, dass der Erfolg von fast allen Projekten, die sich dem Thema Integration widmen, vom Engagement der Bevölkerung abhängt. So funktionieren Plattformen wie *Flüchtlinge Willkommen* oder *Start with a Friend* nur so lange, wie es genug Menschen gibt, die ihre Zeit oder ihr Zimmer anbieten möchten. Schon jetzt haben beide Projekte lange Wartelisten von Geflüchteten, die auf eine Vermittlung hoffen, gegenüber einer deutlich überschaubaren Liste von Einheimischen, die ihre Hilfe anbieten. Auch bei der Plattform *Daheim*, auf der Geflüchtete mit Einheimischen per Videotelefonie Deutsch üben können, sind 70 Prozent der registrierten NutzerInnen Geflüchtete. Inwieweit sich das Engagement innerhalb der Bevölkerung aufrechterhalten oder wieder stärker mobilisieren lässt, ist für diese Projekte dementsprechend von zentraler Bedeutung.

► Nachhaltigere Modelle des Engagements

„Ehrenamt und Hauptamt brauchen einander“, hieß es kürzlich auf einer Veranstaltung zum Thema Integrationsmaßnahmen auf kommunaler Ebene. Das stimmt. Ehrenamt kann in Notsituationen zwar Lücken füllen, sollte ansonsten aber eine Ergänzung zu bestehenden Strukturen sein und diese keinesfalls ersetzen müssen.

In unseren Gesprächen kam oft zur Sprache, dass ehrenamtliches Engagement zwar von offizieller Seite häufig mit Worten gewürdigt werde, darauf aber in den seltensten Fällen Taten gefolgt seien. Viele zeigten sich frustriert über leere Gesten und den Mangel an konkreter Unterstützung. Das gilt vor allem für die Projekte der AktivistInnen, wie *Freifunk* oder *Moabit hilft*, die Aufgaben übernehmen, für die sie eigentlich Regierung und Verwaltung in der Verantwortung sehen.

So sind gemeinsame Veranstaltungen, Preise und lobende Worte zwar wichtige Zeichen der Anerkennung. Aber daraus sollten sich auch konkrete Förderungen oder verbesserte Rahmenbedingungen für die Arbeit der Projekte ergeben. Das ist bisher in nur wenigen Fällen geschehen. Bei einigen ist daher der Eindruck entstanden, dass man sich weiterhin auf das freiwillige Engagement verlässt und sich somit weniger stark um neue Formen der Unterstützung bemüht.

Für viele der hier beschriebenen digitalen Projekte ist eine unterstützende Community von Freiwilligen weiterhin sehr wichtig, und das wird auch in Zukunft so bleiben. Die Projekte können aber langfristig weder aufrechterhalten noch skaliert werden, wenn die Kernteams über ihre Arbeit kein Einkommen beziehen.

DEN BEDÜRFNISSEN GERECHT WERDEN

Wie gut eignen sich die Projekte, die bislang entwickelt wurden, als Antwort auf die Probleme, die sie lösen sollen? Welche davon sind zwar gut gemeint, führen aber nicht zwangsläufig zu guten Ergebnissen? Die Branche ist noch zu jung, um auf diese Fragen eine endgültige Antwort geben zu können. Trotzdem wollen wir versuchen, eine erste Evaluierung vorzunehmen. Hierfür müssen wir zunächst fragen: Haben die Projekte die richtigen Probleme identifiziert? Und zweitens: Haben sie darauf die richtigen Antworten gefunden?

► Komplexe Realitäten

Ein Teil der digitalen Projekte – veranschaulicht durch die pinken Balken in Abbildung 5 – richtet sich an Ehrenamtliche, um beispielsweise Hilfsmaßnahmen zu koordinieren. Für jene Projekte sind die Aussagen dieses Unterkapitels weniger relevant. Der Fokus liegt hier auf Projekten, deren direkte Zielgruppe Geflüchtete sind.

Spricht man mit Geflüchteten über ihre Situation, ihre Ziele und Frustrationen, werden Muster und Parallelen erkennbar. Wie beispielsweise die in Kapitel 1 bereits beschriebene allmähliche Verlagerung von kurzfristigen hin zu langfristigen Bedürfnissen.

Allerdings bleibt es nicht bei einem so vereinfachten Schema. Vielmehr ist das Bild, das sich ergibt, komplex, bunt und vielschichtig. Geflüchtete sind, wie alle anderen Menschen auch, eine heterogene Gruppe. Ihr Leben besteht aus einem komplexen Zusammenspiel ihrer Biografie, ihrer Persönlichkeit und den Umständen, in denen sie sich befinden. Schematische Darstellungen von Bedürfnissen von Geflüchteten können nur einen Teil dieser Faktoren berücksichtigen. Die tatsächlich gelebte Wirklichkeit ist dagegen verworrener.

Aus unseren Gesprächen mit Geflüchteten haben sich einige Punkte ergeben, die manchmal nicht sofort offensichtlich sind, aber weitreichende Konsequenzen haben können:

- Einige Geflüchtete suchen besonders dringend nach einer Einkommensquelle. Das kann verschiedene Gründe haben. Einige Geflüchtete unterstützen ihre Familien in ihrem Heimatland durch Geldtransfers oder versuchen eine Familienzusammenführung zu finanzieren. Andere haben hohe Schulden, zum Beispiel bei Schleppern, die ihnen bei ihrer Flucht geholfen haben. Wenn die Geflüchteten sofort Geld verdienen müssen, beeinflusst das natürlich ihre Arbeitsplatzwahl. Sie werden sich eher für eine Niedriglohnarbeit entscheiden, für die sie überqualifiziert sind, als nach einer besser bezahlten Arbeit zu suchen, für die sie aber gegebenenfalls noch weitere Qualifikationen erlernen müssen.
- Alle Geflüchteten brauchen Rat, Zugang zu verlässlichen Informationen und emotionale Unterstützung. In einer fremden Umgebung, konfrontiert mit einer unverständlichen Bürokratie, befinden sich viele in einem Zustand zwischen Verwirrung und Verzweiflung. Darüber hinaus hat ein großer Teil der Geflüchteten in ihrem Heimatland oder auf ihrer Flucht traumatische Ereignisse erlebt und benötigt professionelle psychosoziale Hilfe.

Anne-Marie Kortas, Forscherin beim Innovationskolleg der Hertie-Stiftung in Berlin, hat basierend auf ihren eigenen Gesprächen mit Geflüchteten in Berlin eine Liste der Bedürfnisse von Geflüchteten erstellt. Neben den zu erwartenden Bedürfnissen, wie beispielsweise eine Arbeit zu finden und eine Familienzusammenführung zu finanzieren, hat Kortas auch subtilere, aber wichtige Bedürfnisse identifiziert. Diese umfassen:

- den Wunsch, als eine Einzelperson wahrgenommen und behandelt zu werden anstatt als Teil einer homogenen Masse;
- den Bedarf nach einem unterstützenden Raum, in dem Männer über ihre Erfahrungen mit Geschlechterrollen reflektieren können, wie beispielsweise die Dissonanz zwischen ihrer Ohnmachtssituation und dem Ideal der männlichen Versorgerrolle;
- den Wunsch, nicht nur häppchenweise an Integrationsmaßnahmen teilzunehmen, sondern den Integrationsprozess und den Weg zu einem besseren Leben als Ganzes vor Augen haben zu können.

Bei der Entwicklung von Ansätzen, die Geflüchtete unterstützen sollen, ist der einzige Weg, mit ihnen ins Gespräch zu kommen, ihnen zuzuhören und sie aktiv in die Gestaltung und Durchführung der Projekte einzubinden. Ansonsten besteht die Gefahr, Ansätze zu entwickeln, die auf vereinfachten oder falschen Annahmen über die gelebte Wirklichkeit der Geflüchteten basieren.

Im Dialog lässt sich auch am besten erkennen, in welcher Ausgangslage sich die potenziellen NutzerInnen eines Produkts befinden. Wie wir in Kapitel 1 besprechen, sind viele Geflüchtete von den hiesigen Strukturen und Abläufen so überfordert, dass es ihnen bisweilen schwerfällt, die richtigen Fragen zu formulieren. Projekte, die Informationen bereitstellen wollen, sollten sich daher fragen, ob ihre Struktur und die Aufbereitung der Informationen eine Hürde für NutzerInnen darstellen könnte.

► Nutzerfeedback

Mangel an Input von Geflüchteten war eine gemeinsame Schwäche vieler Projekte während der Explosionsphase. Auf einigen Hackathons kamen ProgrammiererInnen zusammen, die wenig über die Situation von Geflüchteten wussten und dennoch dazu ermutigt wurden, nach technischen Lösungen für sie zu suchen. Es mag sein, dass auf diese Weise mehr Menschen mobilisiert werden konnten und sich Teams schneller zusammenfanden. Wenn diese dann aber einfach anfangen zu programmieren, ohne vorher versucht zu haben, ihre Zielgruppe besser zu verstehen, führte das selten zu nützlichen Ergebnissen.

Seit Beginn der Konsolidierungsphase sind hier deutliche Fortschritte erkennbar. Die überwiegende Mehrheit der Projekte bemüht sich aktiv um Nutzerfeedback und bindet Geflüchtete bereits frühzeitig ein. Manche haben Geflüchtete auch in ihre Teams geholt.

Die *ReDI School* ist hierfür ein positives Beispiel. Das Projekt hat von Anfang an sehr starke persönliche Beziehungen zu seinen SchülerInnen aufgebaut. Das zeigt sich unter anderem an der sehr loyalen Community aus UnterstützerInnen und ehemaligen SchülerInnen, die sich um das Projekt aufgebaut hat.

Die logische Folge dieser Entwicklung müsste also sein, Geflüchtete künftig stärker darin zu unterstützen, eigene Projekte zu gründen. Einige Organisationen tun das bereits. Die Open Society Foundation möchte in Zukunft von MigrantInnen geleitete Unternehmungen verstärkt fördern. Das Projekt MEnt bietet ein Förderprogramm für Projekte von MigrantInnen und Geflüchtete an. PLACE wollen

Geflüchtete dabei unterstützen, eine neue Selbstwahrnehmung zu entwickeln, sodass sie sich als Pioniere wahrnehmen, anstatt sich über ihren Asylstatus zu definieren.

► Das Verhalten der NutzerInnen verstehen

Sind Geflüchtete selbst stärker in die Entwicklung von Projekten eingebunden, kann auch ihr Nutzerverhalten besser bedacht und die Lösung daran ausgerichtet werden. Die Bedeutung dieses Schritts lässt sich gut am Beispiel der zahlreichen Informationsplattformen und Orientierungs-Apps veranschaulichen. Wie Abbildung 5 zeigt, ist das die Kategorie mit der zweitgrößten Anzahl an Projekten.

Diese Projekte haben zwar durchaus ein richtiges Bedürfnis erkannt: Geflüchtete, die nach Deutschland kommen, brauchen zunächst sehr viele Informationen, um sich zurechtzufinden und sie müssen wissen, wo ihnen weitergeholfen werden kann, falls sie Probleme haben. Allerdings ist es gerade reinen Informationsangeboten bislang nicht gelungen, eine breite Nutzerbasis zu generieren. Woran kann das liegen?

Eine Studie von WissenschaftlerInnen der FU Berlin, die im Oktober 2016 unter dem Titel „Flucht 2.0 – Medienutzung durch Flüchtlinge vor, während und nach der Flucht“ erschienen ist, hat ergeben, dass ein Großteil der Geflüchteten hauptsächlich Facebook oder WhatsApp als Kommunikationskanäle nutzen und auch mit einfacher Internetsuche wenig Erfahrung haben.

Der Besitz eines Smartphones setzt nicht automatisch voraus, dass man mit der Nutzung von Apps und anderen Webdiensten vertraut ist.

Es reicht nicht aus, eine Webseite zu bauen und darauf zu hoffen, dass sie benutzt wird

Eine weitere wichtige Erkenntnis aus besagter Studie, die aber auch aus unseren eigenen Interviews mit Geflüchteten hervorgeht, ist, dass die Beschaffung von Informationen zu großen Teilen auf Vertrauensbasis erfolgt. So geben die meisten auf die Frage, wohin sie sich mit Problemen wenden an, zunächst Freunde, andere Geflüchtete oder ehrenamtliche HelferInnen zu fragen. Informationen im Internet wird grundsätzlich weniger Vertrauen geschenkt als persönlichen Empfehlungen.

Das bedeutet nicht, dass digitale Lösungen prinzipiell der falsche Ansatz sind. Aber es bedeutet, dass es nicht ausreicht,

REDI SCHOOL OF DIGITAL INTEGRATION

NAIL IT BEFORE YOU SCALE IT



THEMA: Ausbildung
ORT: Berlin

TYPUS: SozialunternehmerInnen
PROJEKTSTART: September 2015

In der ReDI School of Digital Integration sollen Geflüchtete das Programmieren lernen, um im Anschluss Arbeit in der Tech-Branche finden zu können. Die Chancen stehen gut. Denn in Deutschland herrscht Mangel an IT-Spezialisten, und laut Bitkom gibt es 51.000 unbesetzte Stellen.

Die Idee für das Projekt kam der Gründerin Anne Kjær Riechert im Gespräch mit einem Geflüchteten aus dem Irak (Riechert ist Teil des Beirats für dieses Forschungsprojekt). Er erzählte ihr, dass er sein Informatikstudium hat abbrechen müssen und seit zwei Jahren nicht weiterstudieren könne, weil sein Asylverfahren noch läuft. Und ohne eigenen Laptop könne er auch nicht alleine weiterlernen. Daraus entstand zunächst zusammen mit zwei Mitgründern die Idee für das Projekt Refugees on Rails, aus dem sich später die ReDI School als eigene gGmbH gründete.

Die ersten Kurse starteten dann im Februar 2016 mit Hilfe ehrenamtlicher LehrerInnen aus der Berliner Start-up- und Tech-Szene. Am Kursbeginn steht immer ein Design-Thinking-Prozess. Die SchülerInnen sollen die Herausforderungen, denen sie in Deutschland begegnen, identifizieren und dann überlegen, welche technischen Lösungen es dafür geben könnte. Für Riechert ist es wichtig, dass Geflüchtete die Möglichkeit bekommen, für sich selbst Lösungen zu entwickeln, anstatt darauf warten zu müssen, dass andere es tun. So entstand beispielsweise die App Bureaucrazy. Sie wurde von Schülern der ReDI School entwickelt und soll ein Wegweiser durch den deutschen Behördendschungel sein.

Die Unterstützung, die ReDI bisher bekommen hat, kam überwiegend von Unternehmen. So hat das Projektteam eine Tour durch mehrere Coworking-Spaces gemacht, die Unternehmen – Axel Springer Plug and Play, Deutsche Telekom „hub:raum“, Facebook „Digitales Lernzentrum“ und Klöckner & Co – zur Verfügung stellten. Gleiches gilt auch für die Finanzierung. Sechs Monate nach Beginn des Projekts erhielt ReDI eine Förderung des Unternehmens Klöckner & Co, die zu diesem kritischen Zeitpunkt, so Riechert, sicherstellte, dass das Projekt weitergehen konnte.

Seither hat ReDI weitere Unternehmenspartnerschaften aufbauen können und viel mediale Aufmerksamkeit bekommen. Neben Mark Zuckerberg, der das Projekt mit 100.000 Euro gefördert hat, war unter anderem auch

Bundeskanzlerin Angela Merkel im April 2017 zu Besuch, um sich vom Ansatz der ReDI School zu überzeugen.

Trotz all der positiven Resonanz ist es ReDI aber noch nicht gelungen, finanzielle Stabilität zu erlangen. Riechert kann immer nur bis zum kommenden Semester planen und hat bisher keine Möglichkeit, ihr Angebot zu skalieren. Zwar sei ihr Ansatz immer „nail it before you scale it“ gewesen, also nicht zu früh zu wachsen, aber inzwischen hat sich das Konzept bewährt und das Projekt ist bereit dafür.

Das eigentliche Ziel ist es, vom Jobcenter und der Agentur für Arbeit als offizieller Weiterbildungsträger anerkannt zu werden und darüber langfristig die Kurse finanzieren zu können. Das scheitert aber bislang noch an einer Vielzahl bürokratischer Hürden. Im Grunde, so Riechert, müssten sie eine Beratungskraft anstellen, die sich allein um die Beantragung der Zertifizierung kümmert, aber dafür fehle das Geld.

Dass die ReDI School dennoch so erfolgreich ist, hat vor allem mit ihrem großen Netzwerk von Freiwilligen und der Stärke der Community zu tun, die sich um die Schule gebildet hat. Neben den LehrerInnen sind es auch viele der ehemaligen SchülerInnen, die dem Projekt treu bleiben und sich auch lange nach dem Ende ihrer Kurse noch einbringen möchten. Einen Einbruch im ehrenamtlichen Engagement, wie ihn andere Projekte beschreiben, hat ReDI nicht erlebt.

Die meisten SchülerInnen der ReDI School haben zwar schon Asyl beantragt, warten aber noch auf ihren Bescheid. Somit hilft ReDI auch dabei, die Zeit, in der Geflüchtete offiziell weder studieren noch arbeiten dürfen, sinnvoll zu überbrücken. Im besten Fall können sie dann mit einem positiven Bescheid direkt einen Job oder ein Praktikum antreten. Eine Umfrage vom April 2017, an der 55 ehemalige SchülerInnen teilnahmen, hat ergeben, dass etwa 45 Prozent der AbsolventInnen im Anschluss ein Praktikum oder einen Job in der IT-Branche gefunden haben. 28 Prozent haben ein Studium aufgenommen. Bisher haben 214 Geflüchtete die Kurse der ReDI School abgeschlossen. Am jetzigen Kurs (April-Juli 2017) nehmen 115 teil. Für ein so kleines soziales Unternehmen ist das schon bemerkenswert, aber natürlich noch nicht die gewünschte Reichweite. Und um die freien Stellen in der IT-Branche in Deutschland zu besetzen, reicht das auch nicht aus.

einfach eine App zu programmieren oder eine Webseite zu bauen und darauf zu hoffen, dass sie benutzt wird.

Jenen, die zuvor noch nie eine App oder eine Suchmaschine benutzt haben, wird das Angebot zunächst nicht helfen. Wer zudem noch misstrauisch gegenüber Informationen aus dem Internet ist, wird es nicht benutzen. Es gilt also besonders bei dieser Art von Projekten, bestenfalls schon bei der Projektentwicklung eine Strategie zu entwickeln, wie der Zielgruppe die Nutzung des Produkts vermittelt werden kann. Die Hürden sollten dabei möglichst niedrig gehalten werden, und HelferInnen könnten als VermittlerInnen fungieren.

► Verbreitung

Einen solchen Bogen schlägt beispielsweise das Projekt *Wefugees*. Hier werden Informationen zu verschiedenen Themen zwar online auf der Plattform vermittelt, allerdings im Dialog unter NutzerInnen und nicht als statische Auflistung. Das kommt einem direkten Austausch schon deutlich näher. Außerdem bemüht sich *Wefugees* über Sprachcafés und Workshops darum, Geflüchteten ihr Produkt zu erläutern und um Offline-Aktivitäten zu erweitern.

Auch die Gutscheinplattform *HiMate!* musste zunächst feststellen, dass die Nutzung ihres Angebots das Verständnis des Gutscheinsystems sowie Vertrauen in das Produkt voraussetzen. Die ersten Versuche, NutzerInnen für ihr Angebot zu gewinnen, bestand daher darin, Geflüchtete direkt anzusprechen und ihnen bereits ausgedruckte Gutscheine zu geben.

Viele Projekte haben zunächst über die Platzierung von Postern und Flyern in Unterkünften und Beratungsstellen versucht, ihre Projekte zu bewerben. Hier war beispielsweise die *Ankommen-App* des BAMF besonders gut aufgestellt: Für die App wurde bundesweit in offiziellen BAMF-Büros mit Postern geworben, damit Geflüchtete, die dort einen Termin hatten, über die App informiert wurden.

Es lohnt sich, MultiplikatorInnen einzusetzen, die die Angebote aktiv weiterempfehlen und erklären

Die Recherchen und Befragungen anderer Projekte haben jedoch ergeben, dass es zeitweilig eine solche Flut an Flyern und Plakaten in Unterkünften und anderen Orten gab, dass diese in der Masse eher untergingen. Auch hier lohnt es sich also, SozialarbeiterInnen, LotsInnen und HelferInnen als MultiplikatorInnen einzusetzen, die die Angebote

aktiv weiterempfehlen und erklären. Das ist auch bei den meisten Projekten inzwischen geschehen.

Natürlich gab es auch Projekte, die andere Erfahrungen gemacht haben. So berichteten uns sowohl *Start with a Friend* also auch *Flüchtlinge Willkommen*, dass sie unter Geflüchteten im Grunde keine Outreach-Strategie gebraucht hätten. Diese hätten immer irgendwie zu ihnen gefunden. Vor allem, so scheint es, über Mundpropaganda zwischen Geflüchteten selbst. Die Herausforderung sei eher gewesen, ebenso viele Einheimische zu finden, die ihr Zimmer bzw. ihre Zeit anbieten.

► Verknüpfung von Online- und Offline-Angeboten

Allerdings handelt es sich bei beiden Projekten im letzten Absatz um analoge Angebote, bei denen lediglich die Registrierung digital erfolgt. Gerade Projekte, deren Angebot im Kern digital ist, sollten nach analogen Anknüpfungspunkten suchen. Nicht nur, um die Projekte bekannter zu machen, sondern auch, um die Angebote besser in die bereits bestehenden Strukturen einzubetten.

Entweder durch eine Kooperation mit einem bereits bestehenden analogen Projekt oder durch die Durchführung eigener Offline-Aktivitäten. So strebt beispielsweise die Videotelefonie-Plattform *Daheim* eine feste Zusammenarbeit mit etablierten Sprachcafés an, um ihr Angebot fester zu verankern. Das Angebot von *Kiron* funktioniert sogar nur als Kombination aus online und offline. Denn es setzt die Zusammenarbeit mit Universitäten voraus, an die die StudentInnen nach Abschluss der Online-Kurse wechseln können. Zusätzlich bietet das Projekt aber inzwischen verstärkt Offline-Angebote wie ihre „Study Centers“ an.

Vielen Geflüchtete kennen gar keine der digitalen Projekte

Auch wenn einige der Projekte bereits mehrere Tausend NutzerInnen vorweisen können, ist unser Eindruck, dass Geflüchtete bisher keinen umfassenden Überblick über die Angebotslandschaft digitaler Flüchtlingsprojekte haben. Vielen Geflüchtete kennen sogar gar keine der digitalen Projekte. Das kann einerseits daran liegen, dass die Verbreitungsmaßnahmen und die Anknüpfung an bestehende Strukturen noch nicht in ausreichendem Maße erfolgt sind. Andererseits scheint aber auch ein großer Teil der Geflüchteten von diesen Projekten überhaupt nicht angesprochen zu werden.

► Inklusion

Zunächst einmal scheinen digitale Projekte überwiegend eine jüngere Altersgruppe anzusprechen. Jene nämlich, die zumindest grundsätzlich digitale Tools kennt und zu einem gewissen Grad bereits nutzt. Ihnen kann der Umgang mit einer App relativ schnell vermittelt werden. Aber was ist mit den älteren Geflüchteten, die eventuell gar keine Erfahrung mit digitalen Technologien haben?

Es besteht die Gefahr, dass ohnehin schon benachteiligte Gruppen weiter ausgegrenzt und Ungleichheiten verstärkt werden

Sehr viele Projekte erzählten uns außerdem, dass es besonders schwierig ist, Frauen als Zielgruppe anzusprechen. Diese seien insgesamt deutlich weniger mit digitalen Tools vertraut und seien dadurch, dass sie meistens die Betreuung der Kinder übernehmen, schwerer für Aktivitäten zu gewinnen. Weiterbildungsprojekte wie *Kiron* setzen zudem noch einen bestimmten Bildungsstand voraus. Es besteht bei digitalen Flüchtlingsprojekten also insgesamt die Gefahr, dass ohnehin schon benachteiligte Gruppen weiter ausgegrenzt und Ungleichheiten verstärkt werden.

Ein Fokus der Community digitaler Projekte, aber auch der bestehenden Unterstützungsstrukturen sollte es daher sein, nach Möglichkeiten zu suchen, wie digitale Angebote die breite Masse der Geflüchteten erreichen können.

► Zugang

Eine der Grundvoraussetzungen dafür ist verstärkte digitale Bildung. Projekte wie *Asylplus*, die Geflüchtete zunächst in der Nutzung von Computern und den grundlegenden Anwendungen schulen, können dazu beitragen, dass mehr Geflüchtete von digitalen Angeboten profitieren. Einige der Projekte versuchen inzwischen gezielt, Angebote für Gruppen zu konzipieren, die bislang schwerer zu erreichen waren. Die *ReDI School* plant beispielsweise gesonderte Angebote und Workshops für Frauen, bei denen auf ihre Ausgangslage genauer eingegangen wird.

Neben Digital Literacy ist eine zweite Voraussetzung ein gesicherter Internetzugang. Er bildet die Grundlage für digitale Flüchtlingshilfe überhaupt. Denn der Internetzugang ermöglicht es Geflüchteten nicht nur, den Kontakt zu Freunden und Familienmitgliedern zu halten und über aktuelle Entwicklungen im Heimatland informiert zu bleiben. Er ist auch das, worauf alle anderen digitalen Initiativen aufbauen.

Leider war und ist es keine Selbstverständlichkeit, dass Geflüchtete in ihren Unterkünften Zugang zu freiem WLAN haben. Vielerorts waren es ehrenamtliche Initiativen wie *Freifunk* und *Refugees Online*, die einsprangen und diese Lücke füllten.

Welche Bedeutung das für Geflüchtete hatte, konnten diese Initiativen direkt miterleben. So erzählte uns Volker Werbus von *Refugees Online*, er sei in den Unterkünften zum Teil „wie ein Rockstar“ empfangen worden, wenn sich herumgesprächen hatte, dass er einen Internetzugang einrichten würde. Auch Philipp Borgers von *Freifunk* berichtet, „als Informatiker“ sehe man „selten so glückliche Menschen“.

Schließlich gibt es noch einen letzten wichtigen Baustein: den Zugang zur nötigen Hardware. Über das Project Reconnect, eine Kooperation der gemeinnützigen Organisation NetHope und Google, wurden Tausende von Chromebook-Computern an gemeinnützige Flüchtlingsinitiativen verteilt. Sowohl *Refugees Online* als auch Bildungsinitiativen wie *Asylplus* konnten davon profitieren.

PRODUKTE ADAPTIEREN

Jeder, der einmal in der Tech-Branche gearbeitet hat, weiß, dass die Entwicklung einer guten Software komplex ist und viel Zeit und Geld kostet. Soll die Software auf eine dringende und sich schnell verändernde Situation reagieren, wird das zum Problem. Es gibt zwei Möglichkeiten, diesem Problem zu begegnen. Eine davon ist, einfach zu akzeptieren, dass die Entwicklung eines digitalen Projekts viele Ressourcen in Anspruch nimmt und dafür zu sorgen, dass diese Ressourcen zur Verfügung stehen. Das ist der Ansatz von *Lale* und *clarat*.

► „Minimum viable product“

Eine andere Strategie wäre, nicht gleich zu Beginn auf ein extrem anspruchsvolles und ausgefeiltes Produkt hinzuarbeiten. Stattdessen stellt man etwas bewusst „quick and dirty“ auf die Beine. Das Team des *Volunteer Planner* hat genau das gemacht und die erste Version der Plattform nach nur wenigen Tagen bereitgestellt. Das Design ist sehr einfach, aber das hat die Menschen nicht davon abgehalten, die Seite zu nutzen.

In der Tech-Branche ist dies ein bevorzugter Ansatz, besonders von Start-ups. Im Jargon dieser Branche wird ein „minimum viable product“ hergestellt, was übersetzt so viel heißt wie „ein Produkt mit den minimalen Anforderungen“. Das Produkt wird so schnell wie möglich entwickelt und in einer Beta-Version online geschaltet. Erst danach folgen die weiteren Iterationen. So kann es bereits sehr früh in der Entwicklungsphase genutzt werden, und die Erfahrungen der NutzerInnen und deren Feedback können in die weitere Entwicklung einfließen.

An dieser Stelle aber eine Warnung: Besonders im Zusammenhang mit Geflüchteten kann die schnelle Bereitstellung einer ersten unfertigen Version und einer sukzessiven Anpassung auch zu Problemen führen. Wenn das Projekt Informationen zur Verfügung stellt oder in irgendeinem Zusammenhang mit dem Asylverfahren einer Person steht, können falsche Informationen großen Schaden anrichten. Dasselbe gilt für das Thema Datenschutz.

Dem Thema Datenschutz im Bereich der digitalen Flüchtlingshilfe muss mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden

Einige Geflüchtete sind vor einem unterdrückerischen Regime geflohen und haben vermutlich Familienmitglieder zurücklassen müssen. Daten im Zusammenhang mit ihrer Identität und ihrem Aufenthaltsort sind dementsprechend sehr sensibel. Wird darauf nicht geachtet, kann das gefährliche Konsequenzen haben. Bislang wird dem verantwortungsvollen Umgang mit persönlichen Daten im Bereich der digitalen Flüchtlingshilfe noch nicht die nötige Aufmerksamkeit gewidmet.

► Anpassung bereits bestehender Produkte

Eine gute Strategie, um die Entwicklung digitaler Flüchtlingsprojekte zu beschleunigen, ist es, an bestehende Ansätze anzuknüpfen, anstatt immer wieder bei null anzufangen.

Die Technologie der Plattform *clarat* wurde in einem anderen Zusammenhang entwickelt und dann um ein Angebot für Geflüchtete erweitert. Das gilt auch für die

CLARAT

ZWEI ZIELE GLEICHZEITIG



THEMA: Mapping
ORT: Berlin

TYPUS: Keinem unserer sechs
Typen zugeordnet

PROJEKTSTART: Oktober 2015

Es gibt in Deutschland Zehntausende Hilfsangebote für Geflüchtete – Rechtsberatungen, psychosoziale Hilfe, Ausbildungsprogramme und vieles mehr. Leider wissen Geflüchtete darüber aber meistens nicht Bescheid. Wie auch? Das Angebotsspektrum ist so groß und umfasst so viele verschiedene Organisationen, dass im Grunde keiner einen guten Überblick hat. Hier setzt clarat an. Mit einem Online-Verzeichnis aller Hilfsangebote möchte clarat es Geflüchteten ermöglichen, schnell das richtige Angebot zu finden. Gleichzeitig soll dadurch eine Übersicht des Sektors entstehen und dessen Transparenz erhöht werden.

clarat gab es schon, bevor die Flüchtlingszahlen in Deutschland anstiegen. Das Projekts startete bereits 2014, war aber zu diesem Zeitpunkt noch auf den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe beschränkt (Hinweis: betterplace lab war Partner des Projekts bis clarat 2016 als eigene gGmbH gegründet wurde. Außerdem war Lavinia Schwedersky, Mitautorin dieses Berichts, bei clarat angestellt, bis sie ins betterplace lab wechselte.) Aber auch das clarat-Team fragte sich im Oktober 2015, wie es auf die aktuellen Herausforderungen reagieren könnte. So beschloss clarat, ihr Angebot um Hilfsangebote für Geflüchtete zu erweitern. Mittlerweile laufen clarat family und clarat refugees parallel.

clarat wurde von der Benckiser Stiftung Zukunft, einer Münchener Stiftung entwickelt und vollständig finanziert. Damit ist das Projekt eine Ausnahme in der Landschaft der digitalen Flüchtlingsprojekte. Denn das Team musste keine Zeit und Energie in die Suche nach Förderern oder die Beantragung von Geldern investieren.

Aufgrund der bewussten strategischen Entscheidung der Benckiser Stiftung, hat clarat wesentlich mehr in sein Produkt und seine Organisation investiert (oder investieren können) als die meisten anderen Projekte. Zur Zeit umfasst das clarat-Team, einschließlich family und refugees, mehr als 40 bezahlte Angestellte. Die Plattform wird von einem Vollzeit-Team auf hohem technischen Niveau entwickelt. Andere Mitarbeiter sind für Marketing, Sprachen, Nutzerfeedback und die Pflege der Datenbank zuständig.

clarat widmet seinen internen Abläufen viel Zeit und Aufmerksamkeit. So zum Beispiel den Prozessen zum Infor-

mationsaustausch zwischen den verschiedenen Teams, dem Wissensmanagement und der Organisationsentwicklung. Zudem hat clarat eine einfache Sprache entwickelt, die sowohl für NutzerInnen leicht zu verstehen als auch für Google Translate optimiert ist, wodurch die Qualität der automatisierten Übersetzung ihrer Seite erheblich verbessert wird. Davon könnten auch andere Projekte aus der Szene profitieren.

Die Aufgabe, die clarat sich gestellt hat, kann nur durch eine große Investition bewältigt werden. Insofern ist die Investitionsstrategie nur konsequent. Die Datenerhebung bei clarat – der Kern des Projekts – wird sehr gründlich betrieben, was sehr zeitintensiv ist. Das wäre für ein schlankes Start-up nicht zu bewältigen.

clarats Arbeitsweise könnte der Entwicklung des Projekts aber auch im Wege gestanden haben. Eine Unternehmenskultur, bei der alles mit größtmöglicher Gründlichkeit getan wird, ist schon fast das Gegenteil des Modells vieler Tech-Start-ups, die mit einem „minimum viable product“ anfangen und dieses dann iterativ weiterentwickeln. Dementsprechend fällt auf, dass clarat refugees länger als andere Projekte gebraucht hat, um sein Produkt herauszubringen. Auch die Entwicklung einer Outreach-Strategie rückte erst deutlich später in den Fokus.

Dabei ist der entscheidende Punkt, dass clarat eigentlich zwei Ziele gleichzeitig verfolgt. Das eine Ziel ist, eine Plattform zur Verfügung zu stellen, die Geflüchtete und deren HelferInnen nutzen können, um Unterstützungsangebote zu suchen und zu finden. Das andere Ziel ist eher ideologischer Natur, nämlich die Kartierung des sozialen Sektors, um größere Transparenz zu schaffen.

Die beiden Ziele sind voneinander unabhängig und können sogar im Widerspruch zueinander stehen. Der Bau einer optisch ansprechenden Webseite oder hohe Nutzerzahlen sind für das zweite Ziel, eine Datenbank zu schaffen, die der Transparenz dienen soll, eher unwichtig.

Es besteht kein Zweifel daran, dass Geflüchtete häufig nicht wissen, welche Unterstützungsangebote es gibt und wie sie diese finden können. Ob eine Übersichtsplattform wie clarat allerdings mit der Art und Weise übereinstimmt, wie diese Gruppe digitale Technologien nutzt, um Informationen zu finden, gilt es noch zu ermitteln. Ein Fokus auf HelferInnen scheint hier vielversprechender zu sein.

Spendenplattform *Zusammen für Flüchtlinge*, deren Technologie auf der Infrastruktur der Plattform *betterplace.org* basiert. Auf dieser Grundlage konnte ein individuelles Portal mit zusätzlichen Funktionen für die beiden speziellen Anwendungsfälle Fundraising und Ehrenamtsvermittlung für Flüchtlingsprojekte entwickelt werden. In beide Projekte musste zwar noch erhebliche Arbeit gesteckt werden, um die bereits existierenden Plattformen an den neuen Zweck anzupassen. Weil beide Organisationen aber bereits über das nötige Know-how und etablierte Prozesse verfügten, war dieses Vorgehen im Hinblick auf den Zeit- und Ressourcenaufwand dennoch viel effizienter, als etwas komplett Neues zu bauen.

Die Grundstruktur der *Ankommen-App* ist ein weiteres Beispiel für ein Projekt, das bereits bestehende Technik nutzt. Sie basiert auf einer angepassten Version der *Media-Player-App*, die vom Bayerischen Rundfunk entwickelt wurde. Auch inhaltlich waren Teile der *Ankommen-App* nicht neu: Für die Sprachlernmodule hat das Goethe-Institut sein digitales Kursmaterial mit nur minimalen Änderungen zur Verfügung gestellt. Die Plattform *Kiron* nutzt ebenfalls bereits existierende MOOCs („Massive Open Online Courses“) verschiedener Anbieter.

► Dort ansetzen, wo NutzerInnen bereits sind

Einige Projekte nutzen sogar direkt kommerzielle Software, die von Drittanbietern entwickelt und gepflegt wird. Dies konnte man vor allem zu Beginn des Sommers 2015 beobachten. Die Menschen nutzen zunächst vor allem Facebook, Google Docs und weitere bereits bestehende Plattformen, um sich selbst zu organisieren. Aber auch für langfristige Integrationsprojekte ist diese Option vorstellbar.

WhatsGerman ist ein gutes Beispiel dafür. Das Projekt ist eines von vielen, das Geflüchtete beim Erlernen der deutschen Sprache unterstützt. Es ist allerdings insofern einzigartig, als die Kurse nicht über eine eigens entwickelte App oder Webseite, sondern über den Nachrichtendienst WhatsApp bereitgestellt werden. Mehr als 90.000 AbonnentInnen erhalten täglich eine WhatsApp-Nachricht mit neuem Vokabular oder Grammatiklektionen.

Der technische Arbeitsaufwand für das Projekt ist somit geringer, als wenn die ProjektmitarbeiterInnen alles selbst entwickeln müssten. Zwar hat die Agentur, die *WhatsGerman* betreibt (*WhatsBroadcast*), auf der Grundlage von WhatsApp ein eigenes Tool zur Massendistribution entwickelt, für das Versenden von Nachrichten nutzen sie aber WhatsApp, was ihnen viel Entwicklerzeit und Arbeit sparte.

Dieser Ansatz ist nicht nur im Hinblick auf die Entwicklung von Vorteil, sondern auch in Bezug auf Reichweite und Annahme des Produkts. Viele Geflüchtete nutzen vorinstallierte Smartphone-Apps, insbesondere Facebook und WhatsApp. Alle Projekte, für die weitere digitale Kompetenzen benötigt werden, z. B. eine neue App, die installiert werden muss, oder eine Webseite, auf die man über einen Browser zugreift, stellen dagegen eine größere Hürde für viele potenzielle NutzerInnen dar.

► Wann ist eine Flüchtlings-App sinnvoll?

Das Beispiel von *WhatsGerman* wirft eine weitere grundlegende Frage auf: Wann sind digitale Projekte, die sich nur an Geflüchtete richten, tatsächlich sinnvoll?

Ein merkwürdiger Trend, den wir in diesem Zusammenhang bei einer Vielzahl der Projekte beobachten, ist, dass sich ihre Namen aus einem Wortspiel mit dem Wort „Refugee“ zusammensetzen. In Deutschland, aber auch international, gibt es Projekte, die *Refuchat*, *RefuGerman*, *RefuGPS*, *Refunite* oder *RefuShe*, *Basefugees*, *Devugees*, *Mapfugees*, *Techfugees* und *Wefugees* heißen. Das Rennen um das kreativste Wortspiel macht aus unserer Sicht aber das Projekt *Refoodgee*.

Wurde systematisch genug geprüft, ob ein bereits bestehender Ansatz besser geeignet wäre als ein neues Projekt?

Diese Namen sind zwar kreativ, trotzdem fragen wir uns: Wurde während der Explosionsphase, als zahlreiche neue Projekte zur Unterstützung von Geflüchteten entstanden, systematisch genug geprüft, ob ein bereits bestehender Ansatz nicht vielleicht besser geeignet wäre als ein neues Projekt?

Hinzu kommt, dass ein Produkt, das sich speziell an Geflüchtete richtet, unbeabsichtigt zu ihrer Isolierung beitragen kann. Die Tatsache, dass viele Geflüchtete selbst ungerne als solche bezeichnet bzw. darauf reduziert werden möchten, bekräftigt diesen Punkt.

Unsere Antwort auf die eingangs gestellte Frage lautet daher: Ein digitales Angebot zur Unterstützung von Geflüchteten ist dann sinnvoll, wenn die Situation und Bedürfnisse der Geflüchteten sich strukturell vom Rest der Bevölkerung unterscheiden. Ein Beispiel ist die Unterstützung beim Asylverfahren. Hier ist es folgerichtig, wenn sich beispielsweise Projekte wie *Bureaucrazy* direkt an Geflüchtete richten. Bei der Nutzung von Messaging-Diensten unterscheidet sich der Bedarf allerdings nicht

von dem der restlichen Bevölkerung: Es gibt keinen Bedarf für ein „WhatsApp für Geflüchtete“. Das „WhatsApp für Geflüchtete“ ist... WhatsApp.

Es gibt keinen Bedarf für ein „WhatsApp für Geflüchtete“. Das „WhatsApp für Geflüchtete“ ist ... WhatsApp

Beim Thema Arbeitsmarktintegration hingegen besteht ein struktureller Unterschied zwischen Geflüchteten und anderen Arbeitssuchenden. Geflüchtete sind bei der Arbeitssuche mit Einschränkungen konfrontiert und haben zudem oft das Problem, dass ihre beruflichen Qualifikationen aus dem Heimatland nicht anerkannt werden. Eine eigene Plattform, wie etwa *Jobs4refugees*, *Workeer* und *Hire.Social*, die Geflüchtete mit Arbeitgebern in Kontakt bringt und beide Seiten bei der Überwindung bürokratischer Hürden unterstützt, ist deshalb durchaus sinnvoll.

Etwas anders sieht es beim Thema Spracherwerb aus. Es existieren bereits qualitativ hochwertige digitale Ressourcen zum Sprachenlernen und es gibt keinen guten Grund, weshalb diese nicht genauso nützlich für Geflüchtete sein sollten. So haben *Asylplus* und die *Ankommen-App* hier keine neuen Angebote entwickelt, sondern nutzen Ressourcen, die bereits von anderen Initiativen bereitgestellt werden. Allerdings besteht möglicherweise noch Bedarf an speziellen Deutschkursen in der Muttersprache der Geflüchteten sowie Angebote wie *WhatsGerman*, deren Medium für diese Zielgruppe besonders geeignet ist.

► Der Kreis schließt sich: Das Ende der digitalen Flüchtlingsprojekte

Die Integration von Geflüchteten ist eine sich ständig verändernde Herausforderung. Letztendlich muss das Ziel ein Zustand sein, in dem die Bedürfnisse der Geflüchteten sich nicht mehr groß von jenen der Gesamtbevölkerung unterscheiden. Der größte Erfolg wäre für digitale Flüchtlingsprojekte demnach, irgendwann nicht mehr gebraucht zu werden. Einige Projekte streben das sogar explizit an.

Ein anderer Ansatz ist es, das Angebot nicht nur für Geflüchtete, sondern auch für andere NutzerInnen zu öffnen. Dies sehen wir bereits bei Projekten wie *HiMate!*. Das Team hat die ursprüngliche Zielgruppe inzwischen um sozial benachteiligte BürgerInnen erweitert. Auch die Coding-Schule *Devugees* bewegt sich in diese Richtung, wenn auch unbeabsichtigt. Wie im Abschnitt „Partnerschaften“ beschrieben, ist *Devugees* ein akkreditierter Anbieter von Weiterbildungsmaßnahmen. Inzwischen hat das Jobcenter auch einen deutschen Arbeitssuchenden zu einem der Kurse geschickt.

Das ist eine sehr erfreuliche Entwicklung. Denn ebenso wie Projekte mit einem starren Fokus auf Geflüchtete unabsichtlich zu ihrer Isolierung beitragen können, sind Angebote, die sich an alle richten, ein Ort, an dem Integration wirklich stattfinden kann. Wenn Einheimische neben Menschen aus Syrien, Afghanistan und anderen Ländern programmieren lernen, ist das gleichzeitig ein starkes Symbol für Gleichberechtigung und Inklusion.

So schließt sich auf gelungene Weise der Kreis – wenn Neuankömmlinge uns unser eigenes Behördensystem erklären

Auch das Team von *Bureaucrazy* hat bereits argumentiert, dass ihre App eigentlich für alle nützlich sein kann und nicht ausschließlich für Neuankömmlinge. Schließlich hätten auch Deutsche bisweilen große Schwierigkeiten, sich in der hiesigen Behördenlandschaft zu bewegen. So schließt sich auf gelungene Weise der Kreis – wenn Neuankömmlinge uns dabei helfen, unser eigenes Behördensystem zu verstehen.

AUSBLICK

Gelungene Integration bedeutet laut unserer Definition, dass Geflüchtete dazu befähigt werden, für sich selbst zu sorgen und sich aktiv an der Gesellschaft zu beteiligen. Das Ziel muss sein, dass ihr Status als Geflüchtete ab einem gewissen Zeitpunkt keine tragende Rolle mehr spielt und sich ihre Situation strukturell nicht mehr von jener der restlichen Bevölkerung unterscheidet. Damit das gelingt, bedarf es auch des Einsatzes und der Unterstützung der Aufnahmegesellschaft. An sich ist diese Herausforderung zwar nicht neu, aber durch die große Anzahl von Geflüchteten, die 2015 und 2016 nach Deutschland gekommen ist, rückt das Thema jetzt stärker in den Vordergrund. Wie wir in den vorangegangenen Kapiteln gesehen haben, hat sich außerdem der Kreis der AkteurInnen verändert, die versuchen, sich dieser Herausforderung anzunehmen. Zu den etablierten Organisationen und Strukturen, z. B. Regierungsbehörden oder Wohlfahrtsverbänden, hat sich eine neue Art digitaler sozialer InnovatorInnen dazugesellt.

► Experimentierfreude anregen

Digitale Innovationen haben großes Potenzial, nachhaltige Wirkung zu entfalten. Unter anderem können sie dazu beitragen, dass wir zukünftig effektiver und effizienter auf gesellschaftliche Herausforderungen reagieren. Dies gilt nicht nur im Hinblick auf die Integration von Geflüchteten. Wir sind in den vergangenen Kapiteln der Frage nachgegangen, wie digitale-soziale Innovationen entstehen und wie sie gefördert werden können.

Der erste Schritt besteht darin, eine große Gruppe von Menschen mit vielfältigen Fähigkeiten zu mobilisieren und es ihnen zu ermöglichen, mit verschiedenen Ideen zu experimentieren. Unter anderen Umständen und Rahmenbedingungen können darauf zugeschnittene Programme solche Experimentierphasen gezielt anstoßen. Wie wir aber in Kapitel 2 gesehen haben, ist in Deutschland zwischen September 2015 und März 2016 eine neue Landschaft innovativer Projekte organisch entstanden und gewachsen, ohne dass dieser Prozess von außen angestoßen wurde. Die Situation der ankommenden Geflüchteten animierte zahllose Menschen dazu, sich zu engagieren.

Zum jetzigen Zeitpunkt sollte der Fokus allerdings nicht mehr auf der Entwicklung neuer Projekte liegen. Lediglich

Initiativen, die von Neuankömmlingen selbst angestoßen werden, bilden hier eine Ausnahme. Jetzt muss es vielmehr darum gehen, die existierenden Projekte besser in die bestehenden Strukturen einzubetten.

EIN SYSTEMISCHER ANSATZ

Erfolgreiche Integration ist ein vielschichtiger Prozess. Sie kann nur über das Zusammenspiel unterschiedlicher Ansätze und die Zusammenarbeit verschiedener AkteurInnen gelingen. Ihr Erfolg hängt demnach auch von der Fähigkeit der AkteurInnen und Projekte ab, sich selbst als Teil eines größeren, miteinander vernetzten Systems wahrzunehmen.

Für die digitalen Projekte bedeutet das, dass sie ihre Arbeit nicht isoliert betrachten, sondern ein Auge darauf haben, wie ihre Arbeit mit der anderer Projekte interagiert. Dieser Punkt lässt sich am Beispiel von Coding-Schulen und Job-Matching-Plattformen veranschaulichen. Die Coding-Schulen suchen für ihre StudentInnen einen Einstieg in den Arbeitsmarkt, und Job-Matching-Plattformen brauchen einen größtmöglichen Pool geeigneter KandidatInnen. Der Erfolg beider Projekte hängt in hohem Maße vom jeweils anderen ab. Die digitale Projektlandschaft ist bereits dabei, sich immer enger zu vernetzen. In Zukunft sollten diese Synergien noch stärker genutzt werden.

► Die Beziehung zu etablierten Strukturen

Kooperationen dürfen sich aber nicht auf die Interaktion zwischen digitalen Projekten beschränken. Wie in Kapitel 3 ausgeführt, müssen digitale Projekte und die etablierten Strukturen, wie etwa Regierungsbehörden und Wohlfahrtsverbände, lernen, effizienter zusammenzuarbeiten und ihre Ansätze miteinander zu verzahnen. Dafür müssen beide Seiten einen Schritt aufeinander zugehen.

Öffentliche Stellen und große Wohlfahrtsverbände sollten das Potenzial digitaler Ansätze als Ergänzung und Verbesserung ihrer Arbeit anerkennen. Denn sie erhöhen nicht nur die Reichweite analoger Angebote, sie können auch dabei helfen, Versorgungslücken zu schließen. Im Gegenzug könnten Wohlfahrtsverbände ihre Erfahrung in der Arbeit mit Geflüchteten in die Entwicklung digitaler Ansätze einfließen lassen. So könnten sie etwa dabei helfen, Problematiken genauer zu definieren und einzugrenzen, um es Projekten zu ermöglichen, darauf zugeschnittene Lösungen zu entwickeln.

Es gibt zahlreiche Stolpersteine, die eine Zusammenarbeit digitaler Projekte mit der öffentlichen Verwaltung und Wohlfahrtsverbänden erschweren. Wie wir in Kapitel 3 besprechen, ist eines der Hauptprobleme, dass es den digitalen Projekten häufig schwerfällt, Zuständigkeiten und Entscheidungswege nachzuvollziehen. Zudem fehlen oft auch konkrete AnsprechpartnerInnen. In einigen Fällen standen einer Kooperation wiederum strenge Vorgaben und Vergabekriterien im Weg, da diese sich nicht mit der flexiblen und agilen Arbeitsweise digitaler Projekte vertragen. Das betrifft beispielsweise auch die Schwierigkeit digitaler Projekte, sich als gemeinnützige Organisationen anerkennen zu lassen. Wege zu finden, diese Strukturen langfristig zu reformieren, um größere Flexibilität zu ermöglichen, sollte in Zukunft eine der Prioritäten sein.

► Die Notwendigkeit der Professionalisierung

Die digitalen Projekte müssen sich allerdings ihrerseits darum bemühen, die Arbeitsweise etablierter Organisationen besser zu verstehen und sich besser darauf einzustellen. Angesichts der spontanen Entstehung von über 100 digitalen Projekten ist es keine Überraschung, dass Organisationen mit strengen Rechenschaftspflichten nicht in der Lage waren bzw. zögerten, sich vorschnell in Partnerschaften zu stürzen. So mangelte es an Informationen und in vielen Fällen auch an der Kompetenz, um die Qualität

der verschiedenen Angebote bzw. die Verlässlichkeit der dahinterstehenden Teams beurteilen zu können. Da sich die Projektlandschaft aber immer weiter konsolidiert und professionalisiert, sollte das in Zukunft jedoch eine weniger große Hürde darstellen.

Eine Professionalisierung ist auch aus anderen Gründen wünschenswert. Sowohl freiwilliges Engagement als auch Spenden spielten in der frühen Phase vieler digitaler Projekte eine zentrale Rolle. Ein Team, das unbezahlt arbeitet, und Spenden als Haupteinnahmequelle sind jedoch keine Basis, um größtmögliche Wirkung erzielen und aufrechterhalten zu können. Freiwillige werden innerhalb der digitalen Flüchtlingshilfe auch weiterhin eine wertvolle Rolle spielen. Dabei sollte es aber eher um die Unterstützung der Projekte anderer als um die Leitung eigener Projekte gehen.

► Die Schlüsselrolle von Förderern

Der kräftigste Hebel, um die Weiterentwicklung der Projektlandschaft positiv zu beeinflussen, liegt bei den Förderern, seien es Stiftungen, die öffentliche Hand, Unternehmen oder andere Organisationen. Die meisten digitalen Flüchtlingsprojekte sind der Auffassung, dass es nicht genug verfügbare Mittel für die von ihnen geleistete Arbeit gibt, weswegen einige vielversprechende Projekte auch nach mehreren Monaten immer noch unterfinanziert sind. Viele von ihnen klagen zudem über eine grundsätzliche Intransparenz der Förderlandschaft und sehen sich immer wieder durch bürokratische Hürden ausgebremst. Es besteht demnach der Bedarf für neue Finanzierungsquellen, die besser auf digitale soziale Projekte und ihre Arbeitsweise zugeschnitten sind.

Förderer sollten selbst auch einen systemischen Ansatz verfolgen. Anstatt den Wert eines Projekts isoliert zu betrachten, sollten sie berücksichtigen, welche anderen Organisationen und Strukturen hier miteinander interagieren und wie diese Interaktion gefördert werden kann.

Bestimmte Fallstricke sollten Förderer möglichst vermeiden. So zum Beispiel Projekte, die eigentlich miteinander kooperieren sollten, unbeabsichtigt im Wettbewerb um Fördergelder gegeneinander auszuspielen. Oder aber die Teams dazu zu veranlassen, große Teile ihrer Zeit und Energie in die Beschaffung von Geldern zu investieren. Schließlich sollten sie versuchen, keine Projekte zu vernachlässigen, die zwar einen wertvollen Beitrag zum Aufbau einer Infrastruktur und Stärkung des Systems als Ganzes leisten, deren Wirkung sich aber nicht emotional vermitteln lässt.

Mehr Absprachen zwischen Förderern könnten insgesamt zu einer besseren Verteilung der Gelder führen. Dadurch könnten sowohl Dopplungen vermieden als auch das Risiko eines „Mitläufereffekts“, bei dem eine kleine Anzahl von Projekten einen Großteil der Unterstützung und Medienaufmerksamkeit erhält, verringert werden. Unter Berücksichtigung des Zusammenspiels der verschiedenen Projekte sollten Förderer sich bemühen, ganze Bereiche des Integrationssystems zu stärken anstelle von isolierten „Inselprojekten“.

Während die extrem ungleiche Verteilung von Mitteln in der Anfangsphase der Projekte durchaus problematisch ist, sieht das Bild in der Phase der Ausweitung und Skalierung anders aus. Hier sollten Förderer gründlich prüfen, ob ihre Projekte das Potenzial haben, auch in großem Umfang Wirkung zu erzielen. Wo dies der Fall ist, sollten sie bereit sein, entsprechend zu investieren. Die Projektlandschaft nähert sich einer Phase, in der eine solche Beurteilung möglich wird, und um größere Wirkung zu entfalten, muss mehr investiert werden, als es bislang der Fall ist.

► Das volle Potenzial der digitalen Wege zur Integration

Was wir hier beschreiben, erfordert große Investitionen in mehrerlei Hinsicht. Sowohl was Bemühungen angeht, digitale Projekte besser in die bestehenden Strukturen einzubetten und als Teil eines größeren Systems zu betrachten, als auch die Bereitstellung und bessere Verteilung von Ressourcen. Vieles spricht dafür, dass diese Investition sich lohnen wird. Wie Kapitel 1 gezeigt hat, stehen die Bemühungen um eine erfolgreiche Integration erst am Anfang.

Darüber hinaus wird in den nächsten Jahren und Jahrzehnten eine der entscheidendsten Herausforderungen sein, angemessene Antworten auf große Fluchtbewegungen zu finden.

Die Digitalisierung sowie unsere wachsende Fähigkeit, digitale Technologien für soziale Zwecke zu nutzen, sind ein unumkehrbarer Trend. Wie die Beispiele in diesem Bericht zeigen, liegt im Bereich der Integration von Geflüchteten hier besonderes Potenzial.

ÜBER UNS



Ben Mason leitet die Arbeit des betterplace lab im Bereich digitale Flüchtlingshilfe und war Hauptautor des 2016 veröffentlichten Reports „ICT4Refugees“. Seitdem er 2013 im lab eingestiegen ist, hat er unter anderem auch zu Big Data geforscht. Er hat einen MA in Philosophie und Germanistik von der University of Oxford.



Lavinia Schwedersky arbeitet seit November 2016 im betterplace lab als Forscherin zum Thema digitale Flüchtlingshilfe. Davor hat sie unter anderem für clarat, Transparency Deutschland und das Deutsche Institut für Entwicklungspolitik gearbeitet. Sie hat einen MSc in Konflikt- und Entwicklungsforschung von der SOAS London.



Akram Alfawakheeri hat IT Engineering studiert und bezeichnet sich selbst als „Technologe mit unternehmerischem Scharfsinn“. Seit er Anfang 2016 nach Berlin kam, hat er sich in verschiedenen Initiativen der „Tech for Refugees“-Szene engagiert. Im betterplace lab arbeitet er seit November 2016 im Projekt „Digitale Wege zur Integration“.

ÜBER BETTERPLACE LAB

Als Deutschlands erstes digital-soziales Forschungsinstitut analysiert das betterplace lab diese Innovationen und beschreibt kommende Trends im betterplace trendradar. Mal vom Berliner Bürostuhl aus, mal während der Feldforschung auf einer indischen WIFI-Rikscha hockend. Darüber hinaus vergleicht das betterplace lab mit dem NGO-Meter die Leistungsfähigkeit von Online Fundraising, erstellt kenntnisreiche Studien, hält inspirierende Vorträge und veranstaltet jährlich die coolste Konferenz an der Schnittstelle zwischen Innovation und Gemeinwohl, das betterplace lab-together. Unser Hintergrund: Der „Think-and-do-Tank“ betterplace lab wurde 2010 gegründet und ist Teil der gut.org gemeinnützige Aktiengesellschaft, die auch betterplace.org betreibt, Deutschlands größte Online-Spendenplattform.



Für die Bibliografie siehe
betterplace-lab.org/integration

Impressum

Herausgeber

gut.org gemeinnützige Aktiengesellschaft
Schlesische Straße 26
10997 Berlin

AutorInnen

Ben Mason, Lavinia Schwedersky, Akram Alfawakheeri

Übersetzung

Jürgen Fauth, Maike Hopp, Patricia Weber

Redaktion

Isabel Gahren

Design, Grafik & Layout

Rico Reinhold

Lektorat

Christina Wegener

Druck

LASERLINE, Berlin

Gefördert durch:



Bundesministerium
des Innern

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages