



ZIVILGESELLSCHAFT
IN ZAHLEN **ZIVIZ**

betterplace lab

DIGITALE WEGE ZUR INTEGRATION: EIN ÜBERBLICK ÜBER DIE DIGITALE PROJEKTLANDSCHAFT IN DER FLÜCHTLINGSHILFE

Lavinia Schwedersky | Ben Mason

Gefördert durch:



Bundesministerium
des Innern

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Ein Überblick über die Projektlandschaft der digitalen Flüchtlingshilfe.

Lavinia Schwedersky, Ben Mason, betterplace lab

DIGITALE WEGE ZUR INTEGRATION

1. Die Entstehung einer neuen Szene: die digitale Flüchtlingshilfe.....2
2. Die verschiedenen Projekttypen im Überblick3
3. Herausforderungen und Erfolgsfaktoren 4
4. Miteinander von neuen Projekten und etablierten Organisationen5
5. Ausblick: Eingliederung digitaler Projekte in die bestehende Unterstützungslandschaft.....6

Das betterplace lab forscht seit September 2015 zum Thema digitale Technologien in der Flüchtlingshilfe. Im Mai 2016 ist die Studie ICT4Refugees erschienen, die der Frage nachgeht, wie Menschen auf der Flucht digitale Medien nutzen und welche digitalen Tools sie in ihrer Situation unterstützen können. Seit November 2016 liegt unser Fokus auf der neu entstandenen Szene digitaler Flüchtlingsprojekte in Deutschland. Im Rahmen des vom Bundesministerium des Innern (BMI) geförderten Forschungsprojekts Digitale Wege zur Integration untersuchen wir, wo das Potential digitaler Innovationen in der Flüchtlingshilfe liegt und was noch geschehen muss, damit es sich entfalten kann.

Im Folgenden sollen zunächst die Hintergründe dargestellt werden, die zur Entstehung digitaler Flüchtlingsprojekte geführt haben. Der zweite Abschnitt gibt einen Überblick über das Umfeld, aus dem die verschiedenen Projekte entstanden sind. Die Herausforderungen und Erfolgsfaktoren, die wir als besonders ausschlaggebend identifiziert haben, sollen im dritten Abschnitt erläutert werden. Der vierte Abschnitt befasst sich mit der Frage, inwiefern sich die neuen Projekte bisher in die bestehende Landschaft der Unterstützungsangebote für Geflüchtete eingliedern konnten und welche Synergien zwischen etablierten Organisationen und neuen Initiativen entstanden sind. Abschließend wird in einem Ausblick skizziert, welchen Beitrag digitale Innovationen aus unserer Sicht in der Flüchtlingshilfe leisten können und wie dieser durch verstärkten Austausch unter den Akteuren und eine bessere Verzahnung von analogen und digitalen Angeboten zukünftig noch bedeutender werden kann.

Die hier zusammengetragenen Informationen sind das Ergebnis aus Interviews mit Projektinitiatoren, Freiwilligen, Geflüchteten und anderen Akteuren aus dem Bereich der Flüchtlingshilfe sowie der Auswertung aktueller Literatur.

1. DIE ENTSTEHUNG EINER NEUEN SZENE: DIE DIGITALE FLÜCHTLINGSHILFE

Als im September 2015 täglich etwa 10.000 Geflüchtete in Deutschland ankamen und die dafür vorgesehene Infrastruktur unter der Last zusammenzubrechen drohte – und teilweise auch tatsächlich zusammenbrach – war es die spontane Unterstützung unzähliger ehrenamtlicher HelferInnen, die Schlimmeres verhinderte. Die Erstaufnahme und Notversorgung der Geflüchteten wäre vielerorts ohne die Hilfe von Freiwilligen nicht zu bewerkstelligen gewesen. Neben den vielen Menschen, die sich schon seit Jahren in der Flüchtlingshilfe engagieren, rief die Situation im Spätsommer 2015 auch eine Vielzahl neuer, vorwiegend jüngerer HelferInnen auf den Plan, von denen sich viele zuvor noch nie ehrenamtlich engagiert hatten.

So unterstützen Freiwillige unter anderem beim Aufbau von Notunterkünften, sammelten und verteilten Kleiderspenden und übernahmen teilweise auch die Organisation der Essensausgaben. Aufgrund der Dringlichkeit und Schnelllebigkeit der Hilfsbedarfe, umgingen sie dabei traditionelle Organisationsstrukturen und Kommunikationskanäle. Stattdessen wählten sie digitale Wege über Facebook und Google-Docs, um sich zu organisieren und Spendenbedarfe zu kommunizieren. Schnell bildeten sich hierfür eigene Facebook-Gruppen, die beispielsweise die Hilfe in einzelnen Stadtteilen koordinierten. Für Berlin sei hier als Beispiel die Initiative Moabit hilft genannt, die maßgeblich die Betreuung der Geflüchteten koordinierte, die vor der Erstaufnahmestelle, dem Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo), warteten. Die wachsende Anzahl freiwilliger HelferInnen wurde bald selbst zur organisatorischen Herausforderung. Daraufhin entwickelten Software-Entwickler in Berlin ehrenamtlich in ihrer Freizeit ein Online-Tool, in das sich die Freiwilligen für feste Schichten in Notunterkünften eintragen konnten (Volunteer Planner), damit sie dort halfen, wo sie am dringendsten gebraucht wurden. Etwas später entstanden dann die ersten Spendenportale, die es ermöglichen sollen, Spenden bedarfsgerecht auf die Unterkünfte zu verteilen.

Aber auch Geflüchtete selbst begannen sich in eigenen Facebook-Gruppen zu organisieren, um sich gegenseitig zu unterstützen und einander Fragen zu beantworten.

Die aus der Not heraus entstandenen Strukturen brachten bald eine ganze Bewegung hervor, die sich der Unterstützung Geflüchteter mit Hilfe digitaler Tools verschrieben hat. Nicht zuletzt auch deswegen, weil in der Berichterstattung immer wieder auf die zentrale Bedeutung der Smartphones für Geflüchtete hingewiesen wurde. Eine zentrale Rolle kommt hierbei jenen Projekten wie Freifunk zu, die sich für freien Internetzugang einsetzten und zahlreiche Unterkünfte mit WLAN ausgestattet haben.

Es wurden Hackathons in Berlin und München organisiert und zwischen September 2015 und März 2016 entstanden zahlreiche digitale Projekte, die versuchen wollten, dem Chaos auf digitalem Weg Herr zu werden und Geflüchteten das Ankommen zu erleichtern.

Inzwischen zählen wir in Deutschland insgesamt etwa 112 Projekte für Geflüchtete, die eine zentrale digitale Komponente aufweisen. Ungefähr die Hälfte davon sind in Berlin entstanden. Der Fokus hat sich dabei mittlerweile von Nothilfe und Koordinierung in Richtung Integration und Teilhabe verschoben. Der überwiegende Anteil der noch aktiven Projekte, die sich direkt an Geflüchtete als Nutzer richten, befasst sich mit den Themen Qualifizierung, Spracherwerb, Jobsuche oder Freizeitgestaltung. Hinzu kommen noch Portale zum Freiwilligenmanagement.

2. DIE VERSCHIEDENEN PROJEKTTYPEN IM ÜBERBLICK

Die Szene, die sich hier entwickelt hat, ist allerdings heterogener als es den Anschein hat. Sowohl die Genese der Projekte als auch der fachliche Hintergrund ihrer Teams sind sehr divers.

So gibt es beispielsweise eine Reihe von Projekten, die von professionellen IT'lern ins Leben gerufen wurden. Diese wollten angesichts der krisenhaften Situation zwar helfen, gehören aber nach eigener Aussage nicht zu jenen "die sich mit Decken an Bahnhöfe stellen" und entschieden sich stattdessen dafür, ihre Expertise in die Entwicklung einer digitalen Lösung zu investieren. Auf dieser Weise entstand die App zur Spendenkoordination Helphelp² in München und die Orientierungs-App Moin in Kiel. Diese Art von Projekten zeichnet sich auch dadurch aus, dass ihre Initiatoren sie ehrenamtlich, zusätzlich zu ihrer Arbeit und mit der Unterstützung ihrer Unternehmen entwickelten, die dafür die Arbeitszeit ihrer Mitarbeiter zur Verfügung stellten. Sie teilten zudem das Ziel, ihr fertiges Produkt an die Kommunen oder Wohlfahrtsverbände zu übergeben, anstatt die Projekte selbst weiter zu betreuen. Diese zeigten aber in beiden Fällen kein Interesse.

Eine weitere Gruppe bilden Projekte, die sich der Social-Startup-Szene zuordnen lassen. Sie haben schon zuvor Erfahrung mit der Gründung von Startups gesammelt und machen sich diese für ihre neuen Projekte zunutze. So entwickelten vier Münchener Startups gemeinsam und ehrenamtlich die App für Mitfahrgelegenheiten WelcomeRide als Nebenprojekt zu ihren bestehenden Unternehmen.

Wieder andere haben ihre Projektidee noch während des Studiums oder direkt im Anschluss entwickelt und streben an, hauptberuflich an ihrer Umsetzung zu arbeiten. Hierzu zählt beispielsweise die Jobplattform Workeer, die als Abschlussprojekt zweier Kommunikationsdesign-Studenten aus Berlin entstanden ist. Vorherige Erfahrungen in der Arbeit mit Geflüchteten sind in beiden Gruppen unterschiedlich stark ausgeprägt.

Schließlich gibt es auch noch Projekte, die von Geflüchteten selbst entwickelt wurden. So zum Beispiel die App Bureaucrazy: Ein Wegweiser durch den deutschen Behördendschungel. Die App wurde von sechs Syrern entworfen, die selbst erfahren mussten, vor welche Herausforderungen einen die deutsche Bürokratie stellen kann.

3. HERAUSFORDERUNGEN UND ERFOLGSFAKTOREN

Da es sich hier insgesamt um eine sehr junge Szene handelt, ist es zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht möglich, konkrete Aussagen über die Nachhaltigkeit und langfristige Wirkung der Projekte zu treffen. Erfolg oder Scheitern messen sich also bislang noch daran, ob die Projekte sich professionalisieren konnten und weiterhin aktiv sind und, ob sie von Geflüchteten genutzt werden.

Absprachen und Koordinierung

Die meisten Projekte sind zwischen September 2015 und April 2016 entstanden, als die Medienaufmerksamkeit zum Thema Geflüchtete am höchsten war. In dieser Zeit war auch das ehrenamtliche Engagement am größten. Aber fehlende Koordinierung und Absprache führten auch zu Fragmentierung und Dopplungen. So gab es beispielsweise mehrere Projekte, die sich die Sammlung und Kartierung aller für Geflüchtete vorhandenen Hilfsangebote vorgenommen hatten, um einen Wegweiser durch die Angebotslandschaft zu bauen (InfoCompass, Refugees Welcome Map, Arriving in Berlin und clarat). Schließlich entschieden die vorhandenen finanziellen Mittel und die dadurch ermöglichte Professionalisierung darüber, ob die Projekte überleben konnten oder nicht.

Nähe zur Zielgruppe

Der direkte Kontakt zur Zielgruppe ist ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor. Besonders erfolgversprechend sind jene Projekte, die Geflüchtete von Anfang an in die Produktentwicklung eingebunden haben. Mindestens jedoch sollte eine Befragung der Zielgruppe erfolgt sein. Projekte, bei denen wohlmeinend drauflos programmiert wurde, ohne sich zuvor der Bedürfnisse der Geflüchteten zu vergewissern und ihr Nutzerverhalten zu bedenken, führten selten zum Erfolg. Das wird insbesondere am Beispiel der zahlreichen Apps deutlich, die es Geflüchteten erleichtern sollen, sich in der neuen Umgebung zurechtzufinden. So brauchen Geflüchtete zwar tatsächlich die dort aufbereiteten Informationen. Allerdings wurde zum Teil nicht bedacht, dass nur wenige unter ihnen mit der Nutzung von Apps vertraut sind und die Beschaffung von Informationen zudem auf Vertrauensbasis erfolgt. Informationen im Internet wird grundsätzlich weniger Vertrauen geschenkt als persönlichen Empfehlungen von Bekannten und ehrenamtlichen HelferInnen. Viele der Projekte, die anfänglich Geflüchtete als ihre direkte Zielgruppe gewählt hatten, merkten schnell, dass ihr Angebot zu großen Teilen von HelferInnen benutzt wird, die dann als Multiplikatoren fungieren können. Es reicht also meist schon, sie bei der Projektentwicklung als Mittler im Hinterkopf zu haben.

Verbindung von analog und digital

Dies führt zu einem weiteren zentralen Punkt: Digital allein hilft nicht! Die anfänglichen Hoffnungen innerhalb der Szene, man könne allein mit Hilfe digitaler Tools die zentralen Herausforderungen meistern, wurden enttäuscht. Projekte, die die Bedeutung der Verbindung von Online- und Offline-Angeboten frühzeitig erkannt haben und entweder Kooperationen mit etablierten Wohlfahrtsverbänden gesucht oder selbst den direkten Kontakt zur Zielgruppe aufgenommen haben, sind hier klar im Vorteil.

Gesicherte Finanzierung

Viele der jetzt noch aktiven Projekte haben diese Dinge bereits erkannt und sind dabei, sich zu professionalisieren. Allerdings sind mit der drastisch gesunkenen Zahl hier ankommender Geflüchteter auch die Berichterstattung und das allgemeine Interesse an der Thematik stark zurückgegangen. Ein Großteil der Projekte steht nun vor der Herausforderung, für ihre Vorhaben langfristige Förderung und Unterstützung zu finden. Projekte, die sie sich frühzeitig um Fördergelder und Kooperationen mit etablierten Organisationen oder Unternehmen bemüht haben, konnten ihre Projekte bereits auf stabile finanzielle Beine stellen. Hierzu zählt beispielsweise *Start with a Friend*, ein Tandem-Projekt aus Berlin, das Geflüchtete und Locals als Tandempartner zusammenbringt.

Die Berliner Coding-Schule für Geflüchtete, *Devugees*, ist eines der wenigen Projekte, das es trotz zahlreicher bürokratischer Hürden geschafft hat, direkt mit der öffentlichen Verwaltung zu kooperieren. Als offiziell anerkannter Weiterbildungsträger, werden die angebotenen Kurse über das Jobcenter finanziert.

Einige der Projekte merkten in den Gesprächen an, sich “zu sehr auf die mediale Aufmerksamkeit verlassen” zu haben, die ihren Projekten zuteilwurde. Viele berichteten aber auch von der Enttäuschung darüber, dass sie zwar von politischen Entscheidungsträgern öffentliche Würdigung erfahren hätten, teilweise auch als “Aushängeschild” einer Stadt oder eines Bundeslandes genutzt wurden, sich daraus aber nie eine Förderung ergeben hat. Darunter befinden sich auch Projekte, die nach einem kurzen Medienhype wieder verschwunden sind.

Unter so gut wie allen Projekten herrscht Frustration über die gegenwärtige Förderlandschaft. Sie bemängeln die Intransparenz über bestehende Fördertöpfe sowie die bürokratischen Hürden bei der Beantragung öffentlicher Gelder. Die meisten der von uns befragten Projekte finanzieren sich daher weiterhin hauptsächlich über Spenden und Fördergelder von Stiftungen. Viele ihrer Mitarbeiter arbeiten dementsprechend weiterhin ehrenamtlich oder auf Minijobbasis.

4. MITEINANDER VON NEUEN PROJEKTEN UND ETABLIERTEN ORGANISATIONEN

Die Szene digitaler Flüchtlingsprojekte ist zum Teil aus der Überlastung bestehender Strukturen mit der Versorgung der ankommenden Geflüchteten entstanden. Selbstorganisierte Freiwillige konnten online schneller Hilfe organisieren und dabei mehr Menschen mobilisieren, als es die traditionellen Wohlfahrtsverbände vermochten. Diese hingegen verfügen über langjährige Erfahrung in der Arbeit mit Geflüchteten und wissen um die gesetzlichen Rahmenbedingungen. Grundsätzlich ergänzen sich die Expertisen sehr gut und es besteht das Potenzial für sinnvolle Synergien.

So berichten Trägerorganisationen, dass ihnen Übersichtsplattformen wie *clarat* dabei helfen können, selbst einen besseren Überblick über die Angebotsvielfalt zu erhalten, was sie dann wiederum in ihre Beratung einfließen lassen können. Umgekehrt berichten neue Projekte von wertvollem fachlichem Austausch mit etablierten Organisationen. Was die konkrete Zusammenarbeit oder die Durchführung gemeinsamer Projekte angeht, fällt die Bilanz bisher aber gemischt aus. Plattformen zur Koordinierung von Spenden und Ehrenamtlichen sollten es Betreibern beispielsweise erleichtern, ihre genauen Bedarfe zu kommunizieren und so genau die Unterstützung zu erhalten, die sie brauchen. Die Betreiber von Notunterkünften waren allerdings, so ein Projektinitiator, “sehr unterschiedlich offen für Unterstützung von außen” und äußerten zum Teil den Wunsch, dabei “die Zügel in der Hand zu behalten”. So bevorzugen zwei der großen Wohlfahrtsverbände bis jetzt die Nutzung ihrer eigenen Tools zur Ehrenamtskoordination und stellten keine Verbindung zu neueren Helferportalen her, was Absprachen mit den neuen HelferInnen deutlich erschwerte. Als Begründung wurde unter anderem die fehlende Verbindlichkeit angeführt, die sie teilweise mit Ehrenamtlichen erlebt haben, die sich über digitale Portale angemeldet hatten. Dass diese Problematik durchaus existierte, bestätigte uns auch ein Projektinitiator. Zudem gibt es seitens der etablierten Organisationen verständlicherweise auch eine gewisse Überforderung mit der Anzahl neuer Projekte und eine damit verbundene Unsicherheit darüber, welche von ihnen langfristig Bestand haben und sich als Kooperationspartner eignen.

Dass sich durch die Entstehung einer neuen Szene digitaler Flüchtlingsprojekte auch die etablierten Organisationen verstärkt für die Möglichkeiten der Digitalisierung geöffnet haben, ist bislang nicht erkennbar. Aus Gesprächen mit den Wohlfahrtsverbänden wird zwar deutlich, dass es durchaus ein Bewusstsein für die wachsende Bedeutung der Digitalisierung gibt. Allerdings äußert sich das eher darin, dass sie sich mit der Nutzung digitaler Medien unter Geflüchteten auseinandersetzen und nicht in einer Änderung ihrer eigenen Arbeitsweise.

Als Informationskanal nutzen die meisten Organisationen weiterhin ihre eigene Webseite und deutlich seltener soziale Medien. Auf die Möglichkeit, sich hier die Expertise der jüngeren Projekte zunutze zu machen, um ihre Reichweite zu erhöhen, hat kaum eine Organisation zurückgegriffen. Nur eines der neuen Projekte berichtet davon, schon mehrmals von etablierten Organisationen um technische Unterstützung gebeten worden zu sein, allerdings auf sehr niedrigschwelligem Niveau. Andere Projekte, die Wohlfahrtsverbänden ihre Produkte zur Nutzung anbieten wollten, bekamen die Antwort "wir bauen gerade etwas Eigenes". Tatsächlich hat beispielsweise der Paritätische Berlin seine eigene Jobplattform für Geflüchtete gebaut (work for refugees).

Die am häufigsten geäußerte Einschätzung in unseren Gesprächen mit digitalen Projekten war, dass es den Wohlfahrtsverbänden an Agilität fehlt. Selbst wenn einzelne Mitarbeiter die Bereitschaft zeigten, sich für digitale Lösungen zu öffnen, zöge sich dann alles so lange hin, dass die Bestrebungen zwangsläufig im Sande verlaufen. Vielleicht, so einige, spiele aber auch ein gewisses Konkurrenzdenken oder ein Gefühl der Bedrohung durch neue Initiativen eine Rolle.

5. AUSBLICK: EINGLIEDERUNG DIGITALER PROJEKTE IN DIE BESTEHENDE UNTERSTÜTZUNGSLANDSCHAFT

Die beeindruckende Bewegung der "digitalen Flüchtlingshilfe" hat aus unserer Sicht viel Potenzial, aber keines der Projekte kann bisher die Wirkung erzielen, die die aktuellen Herausforderungen erfordern. Unserer Meinung nach gibt es zwei wichtige Fragen, die darüber entscheiden werden, ob sich dieses Potenzial zukünftig entfalten kann oder nicht.

Die erste Frage ist, ob eine Verzahnung zwischen den digitalen Innovationen und bestehenden Hilfsorganisationen und Strukturen besser gelingen kann.

Jetzt, da sich der Bedarf von der kurzfristigen Nothilfe in Richtung langfristige Integration und Teilhabe verschoben hat, besteht die Möglichkeit, dass die weiterhin aktiven digitalen Initiativen zu einem festen Bestandteil der Unterstützungslandschaft in Deutschland werden. Da digitale Ansätze alleine nicht ausreichen, liegt das größte Potenzial aus unserer Sicht in der Verbindung von Online- und Offline-Angeboten. Das setzt eine stärkere Vernetzung und Zusammenarbeit von alten und neuen Initiativen sowie mit der öffentlichen Verwaltung voraus.

Die Stärke der digitalen Projekte liegt insbesondere ihrer Agilität und ihrer Reichweite. Sie haben daher besonders als Zusatz zu analogen Angeboten einen großen Mehrwert und können als wirksames Bindeglied zwischen den einzelnen Akteuren fungieren. Umgekehrt können sie viel von der Erfahrung und Expertise der etablierten Organisationen lernen.

Die zweite Frage ist, ob Fördergelder, sowohl von staatlicher Seite als auch von Stiftungen, zukünftig strategischer und in geeigneterer Form an die Projekte vergeben werden können.

Dafür müssen Förderer einen systemischen Ansatz verfolgen und die Zusammenhänge zwischen verschiedenen Projekten und Akteuren bedenken, anstatt Insellösungen zu finanzieren. Zudem braucht es neue Mechanismen zur Vergabe von Fördermitteln, die auf diese Art von Projekten zugeschnitten sind. Während der Experimentierphase, in der wir uns noch immer befinden, wären das kleinere Beträge, damit vielversprechende Ideen umgesetzt und ausprobiert werden können. Über die kommenden Jahre bedeutet das eine Bereitschaft, größere Beträge zu investieren, um diejenigen Ansätze zu skalieren, die erwiesenermaßen Wirkung zeigen.

(Stand: Juni 2017)

UBER DIE AUTOREN

Lavinia Schwedersky wurde im November 2016 als Forscherin für das Projekt "Digitale Wege zur Integration" im betterplace lab angestellt. Davor hat sie bei *clarat*, einer online-Plattform, die Hilfsangebote für Geflüchtete sammelt und aufbereitet, sowie bei Transparency Deutschland, dem Deutschen Institut für Entwicklungspolitik und der Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) gearbeitet. Sie hat einen MSc in Konflikt- und Entwicklungsforschung von der SOAS London.

Ben Mason arbeitet seit 2013 als Forscher und Projektmanager im betterplace lab, einem gemeinnützigen Think-Tank in Berlin. Zurzeit leitet er das vom Bundesinnenministerium finanzierte Forschungsprojekt "Digitale Wege zur Integration". Davor hat er in London unter anderem für die BBC, The Times und The Guardian als freier Journalist gearbeitet. Er hat einen MA in Philosophie und Germanistik von der University of Oxford.