

# Digitale Unterstützung für Sachsen-Anhalts Integrationsarbeit.

## Die Integreat-App für den Burgenlandkreis

### 1. Der Ausgangspunkt: Die Migrationsagentur des Burgenlandkreises

Juni 2019: Herr Daniel Kehne als Vertreter des in Augsburg angesiedelten Integrationsvereins Tür an Tür besuchte in Naumburg die ein Jahr zuvor eröffnete Migrationsagentur (kurz: MIA). Die Naumburger Migrationsagentur als zentrale Verwaltungseinheit für den Burgenlandkreis bündelt seit April 2018 mehr als 70 Hauptamtliche aus verschiedenen Behörden unter ihrem Dach. Vom Jobcenter über die Ausländerbehörde, die Asylbewerberleistung, die Unterkunftsverwaltung und das Sachgebiet Integration sind hier mehrere Ämter kompakt untergebracht und unter der Leitung von Herrn Thomas Postleb geführt. Das Prinzip der kurzen Wege führt hier außerdem Vertreter der Agentur für Arbeit, des Kreissportbundes und des Wirtschaftsamts zusammen. Die Migrationsagentur gilt daher zurecht als Leuchtturmprojekt und Modellvorhaben – nicht nur im Bundesland Sachsen-Anhalt, sondern in ganz Deutschland.



In der Naumburger MIA traf Kehne mit Vertreterinnen und Vertretern der Fachabteilung für Integrationsangelegenheiten zusammen, um über die App „Integreat“ als Instrument für die digitale Optimierung der Integrationsarbeit zu sprechen. Man wurde sich nach konstruktivem Austausch ziemlich schnell einig: Der Burgenlandkreis mit seiner zentralen Migrationsagentur war gewillt, der erste Landkreis in Sachsen-Anhalt überhaupt zu werden, der die digitale Anwendung mit dem passenden Titel „Integreat“ bei sich einführen würde. Der Bedarf an Informationen in einfacher Sprache für eine Vielzahl ausländischer Fachkräfte wie neu Zugewanderter war ja immens.

Als Zielgruppe definiert wurden zentral die im Burgenlandkreis zahlenmäßig stark vertretenen Fachkräfte aus den EU-Mitgliedsstaaten sowie Migrantinnen und Migranten, die im Landkreis bei verschiedenen Arbeitgebern unter Vertrag stehen.

### **Es sollte zügig gehen, und es ging zügig**

Die an dieses Treffen anschließenden Arbeiten verliefen in beinahe atemberaubender Geschwindigkeit, so dass im Jahr 2020 die App bereits zur Nutzung freigeschaltet werden konnte.

Wie die Migrationsagentur die digitale Anwendung für alle Migrantinnen und Migranten des Burgenlandkreises heute bewirbt, ist ein vorbildlicher Ausdruck für interkulturelle Kommunikation, zumindest in der Amtssprache Deutsch: Einfache Sprache für gut verständlich, barrierearme Kommunikation.

Im Wortlaut werden alle Interessenten einer Nutzung dieser neuen digitalen Dienstleistung vom INTEGRATE Team der Migrationsagentur Burgenlandkreis wie folgt begrüßt:

„Herzlich Willkommen im Burgenlandkreis.  
Diese APP hilft Ihnen.  
Sie ist ein Wegweiser für Ihr Leben hier.  
Internet brauchen Sie nur für Aktualisierungen.  
Sie finden Informationen wenn Sie:

aus anderen Ländern der Europäischen Union kommen, oder wegen Flucht.

Das Landratsamt Burgenlandkreis kümmert sich um den Burgenlandkreis.

Für alle Migranten gibt es die Migrationsagentur.

Die Migrationsagentur ist ein Haus, das viele Ämter und Verwaltungen vereint.

In der Migrationsagentur gibt es das Jobcenter, die Ausländerbehörde, die Asylbewerberleistung, die Unterkunftsverwaltung und das Sachgebiet Integration.

Es arbeiten außerdem Vertreter der Agentur für Arbeit, des Kreissportbundes und des Wirtschaftsamts in der Migrationsagentur.

So soll sichergestellt werden, dass alle Migranten möglichst kurze Wege haben und sich im Ämterjungle besser zurecht finden.

Dennoch arbeitet die Migrationsagentur nach der Struktur einer Verwaltung.

Eine Verwaltung arbeitet nach festen Regeln.

Diese Regeln basieren auf Gesetzen.

Die Gesetze sind für alle Menschen gleich.

Wir hoffen sehr, dass Ihnen das Nutzen der APP hilft.“

## **Integreat oder Von einer hehren Idee zur erfolgreichen bundesweiten Umsetzung**

Die Naumburger Migrationsagentur war und ist Sachsen-Anhaltisches Pionierprojekt für die Einbindung einer mobilen Anwendung in das Integrationsmanagement, das seit 2015 vor neuartigen Herausforderungen stand. Sie war und ist jedoch längst nicht die einzige Einrichtung im Bundesgebiet, die von dieser Dienstleistung profitiert. Insgesamt 72 Partnerkommunen zählt das digitale Augsburgener Integrationsprojekt heute zu seinen Kunden.



Am Anfang stand zunächst nicht mehr und nicht weniger als eine hehre Idee: Geflüchteten ein Instrument an die Hand zu geben, das lebenswichtige Informationen und damit Orientierung im Lebensalltag bietet und das Ankommen in Deutschland erleichtert. Die Idee einer für viele Kommunen und Landkreise anschlussfähigen Smartphone-App war geboren.

Die Entwicklung der Anwendung, die von Anfang an kostenlos sein sollte für alle Nutzerinnen und Nutzer, wurde dann von Studierenden und Mitarbeitenden der TU München mit Leidenschaft und Engagement vorangetrieben und zur Marktreife gebracht. Die Idee entstand in und mit dem Verein „Tür an Tür“ in Augsburg, der seit Jahren wichtige Informationen für Flüchtlinge in einer Broschüre zusammenstellte. Es ging im Kern darum, mit dem digitalen Werkzeug die wichtigsten Informationen bereitzustellen für alle diejenigen, die mit den Behörden, Einrichtungen und Institutionen in Deutschland noch nicht vertraut waren. Von der Sache her handelte es sich also um Erstinformationen für jeden Lebensbereich und jede Alltagssituation.

So leitet die App etwa zum nächsten Arzt, zu Einrichtungen mit Deutschkursen und klärt darüber auf, bis wann bestimmte Anträge abgegeben werden müssen.

Die rührigen Studenten der Wirtschaftsinformatik der TU München entwickelten dann zusammen mit dem Verein und dem Sozialreferat der Stadt Augsburg binnen acht Monaten den Prototyp der App, der zum damaligen Zeitpunkt 2015 in fünf Sprachen verfügbar war: Deutsch, Englisch, Französisch, Arabisch und Farsi. Zusätzlich wurde permanent daran gearbeitet, auch die Bildsprache zu verbessern, um mehr Informationen über Symbole vermitteln zu können.

„Integreat“ ging dann zunächst für Augsburg online. In Bad Tölz wurde an der App gearbeitet, weitere Initiativen in München, Regensburg, Erlangen, Nürnberg, Düsseldorf, Schwerin, Köln und der Main-Taunus-Kreis waren an der Nutzung interessiert, das Angebot verbreitete sich wie ein Lauffeuer im ganzen Land. Ostdeutsche Kommunen und Landkreise waren also nicht die ersten Bewerber, folgten als Interessenten aber bald. Auch aus Wien gab es eine Anfrage.



Die Grafik zeigt gut die aktuelle Verteilung der Anwender der Integreat-App in Deutschland. Für die neuen Bundesländer besteht noch ein erheblicher Nachholbedarf.

Abbildung: <https://integreat-app.de/idee-wirkung/>

Da der überwiegende Teil der Flüchtlinge ein Android-Smartphone besitzt, wurde die App zunächst nur für dieses System programmiert. Später kam auch die Entwicklung für iOS/iPhones hinzu. Mittlerweile läuft die App auf den Geräten aller Hersteller. Der große Vorteil der Anwendung sollte in ihrem modernen und nutzerfreundlichen Handling liegen, aber eben auch in ihrer relativen Unabhängigkeit von einer Internetverbindung. Die App sollte also auch offline genutzt werden können nach dem Herunterladen, zum Beispiel an einem WLAN-Hotspot.

Am Anfang stand die Idee der Erstinformationen zur Orientierung für Asylsuchende. Mittlerweile umfasst Integreat über vier große Themenbereiche der Integration im Kontext der Neuzugewanderten:

- Arbeitsmarktzugang

- Sprachlernförderung
- Wohnraum
- und Teilhabe

Die Inhalte in der Integreat-App stammen direkt aus der Feder der jeweiligen Integrationsbeauftragten oder den Expertinnen und Experten in den Kommunen vor Ort. Das Integreat-Team mit Sitz in Augsburg kümmert sich im Hintergrund um Technologie, Beratung und Hilfestellungen. So wird sichergestellt, dass Inhalte lokalspezifisch genug sind und auch kontinuierlich aktualisiert werden.

Integreat ist mehr als „nur eine App“ und unterstützt Städte und Landkreise in Deutschland nachhaltig bei den vielseitigen Herausforderungen der Migration und Integration. Neben der direkten Steigerung von Informationstransparenz für Geflüchtete entfaltet Integreat auch direkt in der kommunalen Verwaltung seine Wirkung. Die Arbeit an einer gemeinsamen Informationsplattform fördert die Kommunikation und den Austausch wichtiger Akteure in der Integrationsarbeit vor Ort, vernetzt und kann Handlungsbedarfe deutlich machen. Das Bewusstsein über eigene Strukturen und bestehende Angebote ist elementar für die erfolgreiche Integrationsarbeit vor Ort und mit dem Angebot unterstützt Integreat hierbei gezielt.

<https://integreat-app.de/idee-wirkung/>

\*\*\*

## TEIL 2: Interview

Diversity Journal sprach mit **Daniel Kehne**, der den digitalen Bereich von Tür an Tür mit Sitz in Augsburg vertritt und im Burgenlandkreis als maßgeblicher Projektentwickler und Begleiter des Prozesses fungierte.

Herr Kehne, der Burgenlandkreis ist mit der neu geschaffenen Struktur der Migrationsagentur nicht nur stolzer Besitzer einer Vorzeigebehörde im Bereich der Migrations- und Integrationsarbeit. Seit 2019 bietet die sogenannte MIA eben auch das nützliche digitale Werkzeug einer digitalen Anwendung (App) zur Nutzung für Zugewanderte. Daraus ergeben sich für uns einige Fragen, die wir Ihnen hier gerne stellen.

**DJ: Herr Kehne, können Sie kurz formulieren, was die Integreat-App leistet und wer ihre hauptsächlichen Nutzergruppen sind?**

Daniel Kehne: „Die Integreat-App hilft Menschen sich in einer neuen Umgebung zurechtzufinden. In der App finden sich Informationen zu Angeboten sowie Anlauf- und Beratungsstellen. Da alle Inhalte in mehreren Sprachen bereitgestellt werden richtet sich die App vorwiegend an Migrantinnen und Migranten. Die Zielgruppe kann auch eingegrenzt werden bspw. auf Fachkräfte oder Geflüchtete. Außerdem profitieren Ehrenamtliche und Berater\*innen von Integreat, da Themenbereiche der Integrationsarbeit zentral an einer Stelle abrufbar sind.“

**DJ: Was sind denn die ersten typischen Erfahrungen und Rückmeldungen, die Sie von Nutzern zu der App erhalten haben, wie fällt die Resonanz aus?**

Kehne: „Aus Sicht der Nutzer\*innen wird die App als sehr hilfreich empfunden. Gerade die Möglichkeit die Inhalte auch ohne eine Internetverbindung einsehen zu können oder die App in seine Muttersprache umstellen zu können, kommen sehr gut an. In einigen Städten und Landkreisen wird die App seit mittlerweile fast 5 Jahren als begleitendes Medium eingesetzt. Alle 62 Kommunen, die Integreat in Deutschland aktuell anbieten, planen mit der App auch langfristig. Vor allem der monatliche Pflegeaufwand wird von den Kommunen als großer Pluspunkt empfunden. Rund 6 Stunden pro Monat sind im Durchschnitt nur notwendig, um Pflege- und Aktualisierungsaufwand zu bewältigen.“

**DJ: Man kann sich das also wie ein Baukastenprinzip vorstellen, ein gemeinsames Chassis, auf dem dann die besonderen lokalen Dienste eingepflegt werden? Trotzdem liegen sicherlich Unterschiede von Landkreis zu Landkreis oder Kommune zu Kommune vor. Was waren denn bei der MIA die wesentlichen Hürden bei der Erarbeitung der Inhalte?**

Kehne: „Da die Inhalte von den Kommunen (z.B. dem Burgenlandkreis und der dortigen Migrationsagentur) erarbeitet werden und nicht von unserem zentralen Projektteam, ist die Frage für uns schwer zu beantworten. Was uns auffällt ist, dass die Fragen, die die migrantischen Zielgruppen haben fast in allen

Regionen Deutschlands die gleichen sind. Nur die Antworten unterscheiden sich. Daher ist es wichtig, dass es tatsächlich einen lokalspezifischen Fokus in der jeder Integreat-App gibt. Themen, die bundesweit relevant sind - wie aktuell Hinweise zur Corona-Warn-App - werden von uns zentral aufbereitet, übersetzt und bei den Kommunen eingearbeitet. Hürde ist hier eine zielgruppengerechte Sprache sicherzustellen, d.h. vor allem einfache Sprache zu verwenden, was nicht nur für die Nutzer\*innen hilfreich ist, sondern auch das Übersetzen vereinfacht.“

**DJ: Wir wissen, dass das Nutzerverhalten für digitale Anwendung sehr unterschiedlich ausfällt für die einzelnen Zielgruppen. Wie unterschiedlich verwenden denn Nutzergruppen in der Regel das Serviceangebot?**

Kehne: „Aus der Gesamtprojekt-Perspektive: Die meisten Migrant\*innen nutzen Integreat punktuell, um Probleme zu lösen oder Antworten auf bestimmte Fragen zu finden. Der Großteil nutzt die App suchbasiert, d.h. über die Suchfunktion innerhalb der App oder landet über Suchmaschinen in den Integreat-Inhalten, denn ein großer Vorteil von Integreat ist es, dass alle eingestellten Informationen nach dem Start der Integreat-App auch in den gängigen Suchmaschinen auffindbar sind. Für die deutschen Inhalte war dies oft auch zuvor schon der Fall, aber gerade die fremdsprachigen Informationen waren zuvor nicht auffindbar oder digital abgebildet. Sucht man nun also z.B. auf Russisch, Polnisch oder Italienisch nach bestimmten Informationen im Burgenlandkreis, findet man diese nun in der zugehörigen Web-Version der Integreat.“

**DJ: Die Bewerbung digitaler Innovationen ist erfahrungsgemäß eine eigene Herausforderung im Zuge der Ergebnisetablierung. Haben Sie ein eigenes Marketing für die App auf den Weg gebracht und wie wird die App bekannt gemacht – eventuell auch über die Region und das Land hinaus?**

Kehne: „Wir stellen allen Kommunen Marketingmaterialien bereit, damit diese nicht von jeder Kommune selbst wieder neu entwickelt werden müssen. Es gibt digitale Materialien und auch klassische Printmaterialien. Alle Materialien von



uns stehen genauso wie die Integreat-App selbst, Inhalte und Übersetzungen unter einer freien Lizenzierung (Open Source).“

**DJ: Ein Wort zur EU-Zuwanderung und zum Fachkräfteeinwanderungsgesetz. Haben sich hieraus neue Chancen und Aspekte ergeben für die App?**

Kehne: „Wie bereits im letzten Wirkungsbericht vorhergesehen hat sich in der kommunalen Integrationsarbeit eine Bewegung in der Zielgruppe von Integreat vollzogen und Integration wird vermehrt im Kontext von EU-Migration betrachtet. Die Integration von Geflüchteten steht nicht mehr im gleichen Umfang im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit wie noch vor einigen Jahren und in diesem Sinne sind weniger Fördergelder verfügbar oder Förderprogramme laufen aus. Dies beeinflusst sowohl die direkte Finanzierbarkeit von Integreat für Kommunen als auch die Bereitstellung weiterer langfristiger Ressourcen (z.B. hauptamtlicher Stellen zur inhaltlichen Pflege) und die Aktualisierung bzw. Erweiterung von Übersetzungen. Das im März 2020 in Kraft getretene Fachkräfteeinwanderungsgesetz bedingt diese Entwicklung zusätzlich. Die Einreise und der Erhalt eines Aufenthaltstitels werden deutlich erleichtert. Allerdings herrscht ein großer Informations- und Unterstützungsbedarf bei der Rekrutierung ausländischer Fachkräfte. Für eine erfolgreiche Sicherung und Integration von Arbeitskräften aus dem Ausland spielt die Zusammenarbeit aus den Akteuren der Wirtschaft und des Arbeitsmarktes mit den Akteuren der Integrationsarbeit eine wichtige Rolle. Auch wir bei Tür an Tür beobachten diese Entwicklungen aktiv und entwickeln bestehende und neue Projekte dementsprechend.“

**DJ: Und Was ist mit der Corona-Krise?**

Kehne: Die zu Beginn des Jahres 2020 eingetretene gesellschaftliche Ausnahmesituation durch die Verbreitung des Coronavirus (COVID-19) verdeutlicht die Relevanz von schneller, einfacher und verständlicher Informationsvermittlung an alle Menschen. Der Bedarf an digitalen Lösungen

kann in Zukunft zu einer steigenden Nachfrage nach Unterstützungsangeboten wie Integreat beitragen.

**DJ: Wo sehen Sie Potenziale und eventuell Bedarf für die Weiterentwicklung?**

Kehne: „Gerade die Kommunen hätten noch viel Marketing-Potenzial im Bereich der sozialen Medien oder neuen Kommunikationsräumen wie Youtube oder Instagram. Der Start der App im baden-württembergischen Ortenaukreis mit einem syrischen Youtuber hat z.B. gezeigt, wie viel höher die Reichweite in solchen digitalen Räumen ist, als im Bereich von Printmaterial (Flyern und Plakaten), die von Behörden und staatlichen Stellen immer noch viel zu oft bespielt werden, aber für die jüngere Zielgruppe nicht ideal sind. Oft scheitert es beim Bespielen der digitalen Kanäle aber an der Kompetenz in den Städten und Landkreisen.

Die App selbst wird in ihrem Funktionsumfang kontinuierlich weiterentwickelt. Neben einer Vorlesefunktion, sollen bald auch eine Kartenfunktion sowie die Möglichkeit zum Versand von Push-Benachrichtigungen bereitstehen.“

**DJ: Die App, wie Sie von Tür an Tür bundesweit angeboten wird, ist ein Erfolgsprojekt. Dennoch gibt es Voraussetzungen für die erfolgreiche Etablierung. Würden Sie die App auch anderen Verwaltungseinheiten empfehlen bzw. unter welchen Bedingungen?**

Kehne: „Wir würden die App jeder Kommune empfehlen, die mehrsprachige Alltagsinformationen nach wie vor über Papier oder Printbroschüren veröffentlicht und das Thema Übersetzungen/Mehrsprachigkeit mit hohem Aufwand in Verbindung bringt. Jede Kommune kann selbst entscheiden an welche Zielgruppe sich die Integreat-App richtet. Die wenigsten Kommunen nutzen Integreat aktuell noch für die Erstorientierung für Geflüchtete. Vor allem die Sichtbarkeit der Region im digitalen Raum (Stichwort: bei Google auch in Fremdsprachen auffindbar sein) gewinnt für mehr und mehr Kommunen an Gewicht, um Fachkräfte zu gewinnen und anzuwerben.“

Herr Kehne, herzlichen Dank für das Gespräch!