

# Forschungsbericht

## RefugeesHub

**Nader Talebi, Hoda Aminian, Raana Ghazanfarpour,  
Tanja Diederich, Saeed Habibi**

Ein Projekt des  
**Berliner Instituts für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM),  
Humboldt-Universität zu Berlin**  
im Rahmen des  
Forschungs-Interventions-Clusters „Solidarität im Wandel?“

Gefördert durch:



Die Beauftragte der Bundesregierung  
für Migration, Flüchtlinge und  
Integration

## **Impressum:**

Nader Talebi, Hoda Aminian, Raana Ghazanfarpour, Tanja Diederich, Saeed Habibi/ Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM) (2017): RefugeesHub. Berlin: Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM), Humboldt-Universität zu Berlin.

Alle Rechte liegen bei den Autorinnen und Autoren.

Das vorliegende Projekt wurde durch die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration gefördert.

Herausgeber: Das Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung der Humboldt-Universität zu Berlin (BIM)

## **Kontakt:**

Humboldt-Universität zu Berlin  
[www.hu-berlin.de](http://www.hu-berlin.de)

Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM)  
[www.bim.hu-berlin.de](http://www.bim.hu-berlin.de)  
[www.bim-fluchtcluster.hu-berlin.de](http://www.bim-fluchtcluster.hu-berlin.de)

Die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration  
[www.bundesregierung.de/Webs/Breg/DE/Bundesregierung/BeauftragtefuerIntegration/beauftragte-fuer-integration.de](http://www.bundesregierung.de/Webs/Breg/DE/Bundesregierung/BeauftragtefuerIntegration/beauftragte-fuer-integration.de)

Projektleitung:

Prof. Dr. Naika Foroutan  
Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM)  
Humboldt-Universität zu Berlin  
Unter den Linden 6  
10099 Berlin

## **FORSCHUNGS-INTERVENTIONS-CLUSTER**

Das vorliegende Forschungsprojekt wurde von April bis Dezember 2016 am Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM) der Humboldt-Universität zu Berlin durchgeführt. Es ist eines von insgesamt 14 Projekten, die im Rahmen des Forschungs-Interventions-Clusters „Solidarität im Wandel?“ von der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, Staatsministerin Aydan Özoğuz gefördert wurden.

## **HINTERGRUND**

Die gesellschaftlichen Veränderungen, die auch durch die zunehmenden Fluchtbewegungen nach Europa ausgelöst wurden, sind vielschichtig und nicht allein in Zahlen zu erfassen. Durch eine entsprechend vielfältige und breit gefächerte Forschung reagierte das Forschungs-Interventions-Cluster auf den Bedarf zivilgesellschaftlicher und politischer Akteure nach Daten, Einordnungen und Analysen dieser komplexen Veränderungen.

Dabei steht der Wunsch nach Analysen im Vordergrund, die hinter einen „Krisendiskurs“ blicken, der die Situation auf einen Notstand reduziert und das Ankommen der Geflüchteten als Krise definiert. Vielmehr geht es um das Einfangen eines komplexen Moments in der postmigrantischen Gesellschaft: Wie genau verändern sich Institutionen, Diskurse, Narrative, Einstellungen nach dem „Sommer der Migration“ in Deutschland und Europa? Wie gestaltet sich beispielsweise die viel genannte **Willkommenskultur** – wer engagiert sich, für wen, unter welchen Bedingungen? Und wie ist auf der anderen Seite der Umschwung zur **Ablehnungskultur** zu verstehen: Welche Prozesse der Entsolidarisierung beobachten wir, und in welchem Zusammenhang stehen sie zu einem breiteren, rassistischen Diskurs in Deutschland?

Diese und weitere Fragen wurden interdisziplinär und empirisch bearbeitet. Beteiligte Wissenschaftler\*innen kommen aus den Bereichen der Sozial-, Kultur- und Politikwissenschaften, aus der Soziologie, Sportsoziologie, Psychologie und Europäischen Ethnologie.

## Inhaltsverzeichnis

1. Projektbeschreibung .....	5
2. Der Entwicklungsprozess von RH .....	6
3. Die Webseite .....	7
Adresse: <a href="http://refhub.de">http://refhub.de</a> .....	7
CMS: Umbraco .....	7
Datenbank: Microsoft SQL-Server .....	7
Technologien: Microsoft .NET, Google AngularJS .....	7
Karte: Google Maps API .....	8
3.1. Dienstleistungen .....	8
3.2. Events .....	9
3.3. Wiki .....	9
3.4. Tipps .....	9
3.5. News .....	10
3.6. Artikel .....	10
3.7. Konfliktkarte .....	11
3.8. Refugees SOS .....	11
3.9. Weblog .....	11
4. Handlungsempfehlungen .....	12

## 1. Projektbeschreibung

Wie wird eine Stadt zur Heimat für jemanden, insbesondere für Neuankömmlinge? Wie kann der Prozess sich in Berlin niederzulassen für Geflüchtete und Asylsuchende vereinfacht werden, vor allem wenn der Zugang zur Stadt und zu Dienstleistungen aufgrund von verschiedenen Barrieren, wie z.B. der Sprache, eingeschränkt ist? RefugeesHub (nachfolgend RH) ist ein Pilotprojekt, welches sich an Farsi-sprechende Geflüchtete in Berlin richtet. Die Zielgruppe des Projektes (welche aus Afghan\*innen, Iraner\*innen, Kurd\*innen und Tajik\*innen besteht) stellt die zweitgrößte Gruppe nichteuropäischer Geflüchteter nach den arabisch-sprechenden Migrant\*innen in Deutschland dar. In Anbetracht der Migrationsgeschichte und -wellen nach Deutschland, ist die große Anzahl Farsi-sprechender Geflüchteter ein eher neues Phänomen. Im Vergleich zu türkischen und arabischen Migrant\*innen leiden sie demzufolge unter dem Fehlen eines etablierten Netzwerkes an Unterstützung. Ferner wird Farsi als Sprache der Geflüchteten in der einheitlichen Beschreibung der aktuellen Sachlage unterbewertet. Folglich sind Farsi-sprechende Geflüchtete in der Vergabe von Ressourcen zum Teil marginalisiert. Sich darauf beziehend, zielt das Projekt darauf ab, eine Internetplattform bereit zu stellen, auf der die Geflüchteten mit den essentiellen Dienstleistungen und Hilfestellungen in ihrer Sprache verknüpft werden.

Eine neue Stadt zur Heimat werden zu lassen, ist immer herausfordernd, vorallem wenn man sich mit verschiedenen Barrieren als neuankommende\*r Asylsuchende\*r beschäftigen muss. Sprache stellt hier das erste Hindernis dar. Abgesehen davon ist es schwierig, ein Netzwerk an Unterstützung zu finden oder zu bilden. Ein Neuankömmling, der bereits Freunde, Freundinnen und manchmal auch die Familie verlassen hat, muss im neuen Land ganz von vorne anfangen. Als ob diese Hürden nicht bereits herausfordernd genug für ein neues Leben wären, tragen die Geflüchteten ihre traumatischen Erlebnisse aus ihrem Heimatstaat mit sich. Man erinnert sich an das, was man vergessen möchte und beginnt, die Erinnerungen an Plätze von früher zu verlieren. In vielen Fällen machen kulturelle Unterschiede den gesamten Prozess soziales Kapital zu erwerben mühselig und zeitaufwändig. Die Grenze ist hierbei nicht nur eine Linie, die passiert wird, um in einer neuen Gesellschaft zu leben, sie setzt sich in allen sozialen Bereichen im alltäglichen Leben der Geflüchteten fort. Obendrein können die realen Lebensbedingungen der Geflüchteten in vorübergehenden Unterkünften oder Camps die Neuankömmlinge in eine Form der Isolierung vom Rest der Gesellschaft drängen.

Den Strömen der neu ankommenden Geflüchteten folgend, bieten viele Organisationen und Individuen den Neuankömmlingen verschiedene Dienstleistungen an. Leider ist es nicht immer leicht an diese Hilfe heranzukommen oder Zugang zu ihr zu finden. An erster Stelle haben Geflüchtete Probleme Dienstleistungen zu finden. Dann kommen andere Probleme hinzu, z.B. die Sprache, Mangel an räumlichen Kenntnissen der Stadt und viele weitere. RefugeesHub bietet eine Internetplattform, um das Problem des Zugangs durch die Vernetzung der Dienstleistungen mit den Geflüchteten in ihrer Sprache zu lösen.

Davon abgesehen hilft das Projekt durch die Sammlung von Daten über den Alltag der Geflüchteten in Berlin soziale Probleme mit den notwendigen Kenntnissen zu betrachten, um daraus exakte Pläne zu konzipieren. Demzufolge kann RH eine Basis für eine nachhaltigere Politikgestaltung im lokalen und nationalen Rahmen bilden.

## 2. Der Entwicklungsprozess von RH

Beim Entwickeln einer Webseite wird mit dem Sammeln aller dazugehörenden wichtigen Informationen begonnen. Diese Daten umfassen die Besonderheiten ihrer Endnutzer\*innen, den sozialen Kontext der Interaktionen und das Budget. Was die Endnutzer\*innen betrifft, so muss das Team eine Vorstellung der potentiellen Nutzer\*innen und derer Bedürfnisse haben. Obwohl die RH-Teammitglieder verschiedene Erfahrungen in der Arbeit mit Geflüchteten in Deutschland und dem Iran haben, wurden, um ein klareres Bild zu erhalten, über 10 Experteninterviews mit Aktivist\*innen und Sozialarbeiter\*innen in Berlin durchgeführt, die mit Geflüchteten und vor allem Farsi-sprechenden Geflüchteten arbeiten. Aus diesen Interviews erhielt das Team wertvolle Informationen über die Farsi-sprechende Gemeinschaft in Berlin und deren Probleme diese Stadt zu ihrer Heimat werden zu lassen. Obwohl es viele Dienstleistungen gibt, die in der Stadt zur Verfügung stehen, sind diese oftmals nicht zugänglich oder schwer zu erreichen. In Anbetracht dessen können die größten Probleme folgendermaßen zusammengefasst werden:

- Sprache: Es gibt etliche NGOs und Aktivist\*innengruppierungen, die Dienstleistungen anbieten. Sie haben allerdings nur beschränkte Unterstützungsangebote für Farsi-sprechende Geflüchtete.
- Zugänglichkeit: In vielen Fällen sind sich die Geflüchteten der Dienstleistungen nicht bewusst oder haben aufgrund ihrer Isolation in den Camps oder dem Mangel an Wissen über die Existenz solcher Dienstleistungen Probleme diese zu erreichen.
- Sie brauchen vor allem Hinweise und Tipps zum alltäglichen Leben in Berlin in Farsi.
- Sie sind nicht mit dem juristischen Fachvokabular, welches ihre Situation als Asylsuchende betrifft, vertraut.
- Sie haben Probleme, Adressen zu finden und die öffentlichen Verkehrsmittel der Stadt zu nutzen.

### 3. Die Webseite

Dieser Abschnitt beschäftigt sich mit den verschiedenen Bereichen der Webseite, um einen Überblick über die Interaktion mit den Endnutzer\*innen zu geben. Zuerst erfolgt noch ein kurzer Überblick bezüglich der technischen Aspekte:

**Adresse:** <http://refhub.de>

Das Web-Hosting der Webseite ist AspHostPortal, welches die neuesten Versionen von .Net and Microsoft Technologies unterstützt.

**CMS: Umbraco**

Umbraco ist eine Open Source content management system (CMS) Plattform, mit der Inhalte ins World Wide Web und ins Intranet gestellt werden. Es ist in C# geschrieben und wird bei Microsoft basierter Ausstattung eingesetzt. Es ist unter MIT License zugänglich. Umbraco befindet sich unter den 5 bekanntesten .Net basierten content management systems.

Umbraco Kernbestandteile werden für bestimmte Funktionalitäten wie User-Management, Member-Management, Media-Management und als Teil von Content-Management genutzt. Abgesehen davon wurden einige Plugins entwickelt, um spezifische Datentypen gemäß den Webseitenbedürfnissen, z.B. Orte, Dienstleistungen, Wiki, zu regeln.

Die aktuellste Version von Umbraco (Version 7), die genutzt wird, um Webseiten zu entwickeln, hat eine sehr einfache Benutzeroberfläche, die trotzdem sicher auf der Back-End-Seite ist.

Die Frontpartie der Webseite hat wegen der Unterstützung von Asp.Net MVC Technologie, integriert in AngularJS, eine nutzerfreundliche und erweiterbare Benutzeroberfläche.

**Datenbank: Microsoft SQL-Server**

Umbraco nutzt den Microsoft SQL-Server Datenbank-Server, ein relationales database management system(DBMS), welches von Microsoft. Current Web-Host entwickelt wurde, was vom SQL-Server 2014 unterstützt wird.

Wir haben zwei verschiedene Datenbanken. Eine wird für administrative Zwecke genutzt, welche mit UmbracoCMS Kernbestandteilen arbeitet und etwa 50 Tabellen hat. Die andere ist für spezifische Datentypen der Webseite, welche etwa 25 Tabellen beinhaltet.

**Technologien: Microsoft .NET, Google AngularJS**

Verschiedene Programmiertechnologien werden bei der Entwicklung einer Webseite genutzt.

*Server-Side*

Bezüglich Server-Side ist die Haupttechnologie Asp.Net mit C# implementierter Sprache. Umbraco nutzt hauptsächlich Asp.Net Web Forms. Um jedoch flexiblere und erweiterbare Benutzeroberflächen zu implementieren, haben wir auch die Asp.Net MVC Technologie verwendet.

ASP.NET MVC ist ein Webanwendungsrahmen, welches von Microsoft entwickelt wurde und das model-view-controller (MVC) Muster implementiert. Es handelt sich um eine Open-Source Software.

Entity Framework (EF) wird als object-relational mapping (ORM) auf Webseiten genutzt. Entity Framework ist open-source, unterstützt von Microsoft und die meist befürworteste Technologie für database mapping in .Net framework. EF version 6 wird in diesem Projekt verwendet.

### *Client-Side*

AngularJS ist die andere wichtige Technologie, die genutzt wird, um Benutzeroberflächen zu entwickeln. AngularJS ist eine komplett JavaScript-based open-source front-end Webanwendung, die hauptsächlich durch Google, einer Gemeinschaft von Individuen und Unternehmen gewartet wird, um Herausforderungen anzusprechen, auf die man beim Entwickeln von single-page applications stößt. Sie zielt darauf ab, die Entwicklung und Prüfung solcher Anwendung durch das Bereitstellen eines Rahmens für client-sidemodel-view-controller (MVC) und model-view-viewmodel (MVVM) Architekturen zu vereinfachen. Dies geschieht zusammen mit Komponenten, die für gewöhnlich in ausführlichen Internetanwendungen verwendet werden.

### **Karte: Google Maps API**

Google Maps API ist das Herz der visualisierten Funktionalität einer Webseite.

Google Maps JavaScript API wird genutzt, um Karten zu erstellen und Daten mit geeigneten Markierungen und Ansichten zu visualisieren.

Google Maps Geocoding API wird verwendet, um Adressen zu erhalten und geographische Koordinaten und Eigenschaften zur Verfügung zu stellen.

Google Maps Directions API wird genutzt, um Routenplanungen für den öffentlichen Nahverkehr zu bieten, die auf Daten basieren, die durch die BVG zur Verfügung gestellt werden.

## **3.1. Dienstleistungen**

Die Dienstleistungen sind der Hauptbestandteil von RH. Das Neue an der Internetplattform ist das Zusammenfügen umfassender geographischer Kenntnisse der Stadt, die speziell zugeschnitten auf Farsi-sprechende Geflüchtete in Berlin sind. Die Dienstleistungen sind in neun Hauptkategorien unterteilt:

- Bildung: Diese Dienstleistungen beziehen sich auf die Hochschulbildung, Sprachkurse und Ausbildung in Berlin.
- Unterhaltung: Orte, an denen Dienstleistungen rund ums Essen und Trinken zu finden sind, aber auch kulturelle Einrichtungen sowie Kunstgalerien und alltägliche Plätze zur Erholung und zum kollektiven Zeitvertreib.
- Unterkunft: Dienstleistungen der Unterbringungsgesellschaften in Berlin bzw. andere Dienstleistungen, die Geflüchteten bei der Suche nach Wohnraum unterstützen.
- Anstellung: Dienstleistungen für arbeitssuchende Asylsuchende.
- Beratung: Orte, die Geflüchteten und Asylsuchenden Dienstleistungen zur rechtlichen Lage (Asylverfahren, Adressen von Rechtsanwälten) bieten, sowie NGOs und Initiativen, die spezielle Beratungsangebote für Frauen, LGBTIQ und minderjährige Geflüchtete anbieten.
- Sport: Sportzentren, die Willkommenskurse für Geflüchtete oder spezielle Dienstleistungen und Trainings in Farsi oder für Geflüchtete anbieten.
- Gesundheitswesen: Arztpraxen, die Geflüchtete behandeln und/oder Farsi sprechen.
- Staatsbürokratie: Staatsinstitutionen und -organisationen, die von Asylsuchenden während ihres Asylverfahrens aufgesucht werden können, wie z.B. das Job Center, das Finanzamt, die Ausländerbehörde, das Bürgeramt, das BAMF oder das Schulamt.



- **Gemeinschaftsaktivitäten:** Orte, die Geflüchteten Platz für Gemeinschaftsaktivitäten bieten, wie z.B. Gemeinschaftskochen, Gemeinschaftsgarten, zusammen lehren und lernen, sowie gemeinsam Sport betreiben und Tandem-Programme.

### 3.2. Events

Täglich finden etliche Events in Berlin statt, die entweder direkt oder indirekt nützlich und interessant für Geflüchtete und Asylsuchende sowie deren Familien sein können und den Prozess der Beteiligung vereinfachen können. Leider musste das Team beim Entwickeln von RH feststellen, dass nur wenige Geflüchtete, vor allem Farsi-sprechende Asylsuchende, an solchen Events teilnehmen. Dieser Fakt entmutigt Aktivist\*innen und bildet eine unsichtbare Mauer zwischen Events und Geflüchteten. Der Eventbereich unserer Webseite ist darauf ausgelegt, diesen Umstand zu überwinden. Er bietet eine klare und einfache Art und Weise sich über laufende und anstehende Events zu informieren, die entweder speziell auf Geflüchtete zugeschnitten sind, oder generell für alle Einwohner\*innen Berlins angeboten werden. Die geographischen Metadaten der Events in Kombination mit dem Navigationssystem der Webseite, welches von Google Maps unterstützt wird, machen es äußerst einfach, ein Event zu finden und an diesem teilzunehmen.

### 3.3. Wiki

Als Geflüchteter oder Asylsuchender in einem neuen Land zu leben, setzt Basisinformationen über die Rechtsverfahren und die damit verbundenen relevanten Fachbegriffe voraus. Abgesehen davon ermöglichen viele neue Wörter und Konzepte die Kommunikation zwischen Menschen. Dadurch lernen sie diese und deren Unterschiede am besten. Unser Team hat dies berücksichtigt und eine Reihe von grundlegenden Fachbegriffen in der WIKI-Form definiert, um die Kommunikation zu vereinfachen, und Artikel über Migrations- und Flüchtlingsthemen geschrieben. Obwohl dies weit entfernt von einem kompletten WIKI ist, zeigt es trotzdem auf produktive Art und Weise, wie Nutzer\*innen und Ersteller\*innen Ressourcen zur Verfügung gestellt werden können. Hoffentlich kann die zukünftige Steigerung der Herstellung von Bezügen zu den WIKIS auf RH Aktivist\*innen und Akademiker\*innen dazu animieren, weitere Konzepte zu den bereits existierenden hinzuzufügen.

Bezüglich der Endnutzer\*innen versucht WIKI überschaubare und passende Definitionen bereitzustellen, die das alltägliche Leben behandeln. Die Neuheit des WIKI-Bereiches stellt die Möglichkeit diese mit geographischen Orten der Stadt zu verknüpfen dar. Auf diese Weise können sich Nutzer\*innen zwischen Dienstleistungen und Konzepten hin und her bewegen. Zusätzlich können die WIKI-Seiten mit anderen Seiten (Artikel, Dienstleistungen, News, Events etc.) verknüpft werden und somit als Brücke fungieren.

### 3.4. Tipps

Während unserer Interviews und Gespräche mit Geflüchteten und Aktivist\*innen war es evident, dass die Bewältigung des Alltages in einer neuen Stadt mit eingeschränkten räumlichen Kenntnissen eine der größten Herausforderungen für Geflüchtete darstellt. Unter Berücksichtigung dessen hat die Webseite einen Bereich für Tipps, in denen tägliche Aufgaben und Probleme in der Stadt behandelt werden. Es findet sich eine Kombination aus Text, Bildern und Videos. Die Leitlinien sind so einfach wie möglich geschrieben, damit sie auch für einen Neuankömmling nutzbar sind, der möglicherweise weniger Erfahrungen in der Nutzung des Internets bzw. eines Computers hat. Obwohl es den Eindruck macht, es wäre ausreichend, einen Text zu haben, der ein bestimmtes Thema behandelt, sind den Tipps in vielen Fällen Bilder und

Videos hinzugefügt. Die Videotutorials wurden in Bezug auf die Bedarfe eines Farsi-sprechenden Geflüchteten erstellt, um ihm gleichzeitig eine Internet-TV-Erfahrung zu bieten. Dafür gibt es mehr oder weniger ausreichende Ressourcen in Englisch, eine Auswahl davon wurde für die/den Endnutzer\*in der Webseite zusammengestellt. Alle Farsi-Tipps wurden eigenständig in RefugeesHub produziert, wobei verschiedene verfügbare englischsprachige Quellen genutzt wurden oder die Tipps auf den Empfehlungen der Aktivist\*innen beruhen.

Eine Auswahl von Tipps auf RH:

- Secondhand-Sachen in Berlin kaufen
- eine WG finden
- günstiger reisen
- medizinische Dienstleistungen in Berlin nutzen
- Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel in Berlin
- Tickets für den öffentlichen Nahverkehr Berlins kaufen
- Bußgeld für den öffentlichen Nahverkehr bezahlen
- Eröffnung eines Bankkontos
- Zugang zu medizinischen Dienstleistungen bei Notfällen
- Eröffnung eines E-Mailaccounts
- Mülltrennung
- Flaschenpfand
- ...

### **3.5. News**

In diesem Bereich finden sich alle relevanten Nachrichten und Meldungen bezüglich Migration für Geflüchtete. Auch wenn RH keine Nachrichtenagentur ist und auch selbst keine Nachrichten generieren wird, kann eine umfassende Webseite, die alle Themen umfasst, die in Bezug zu Geflüchteten und Asylsuchenden stehen, den Bereich der Nachrichten nicht meiden. Tägliche Updates führen zu einer dynamischen Webseite und laden weitere Besucher\*innen anderer sozialer Netzwerke ein. Somit kann diese/r Zufallsnutzer\*in beim Besuch des News-Bereiches andere Bereiche der Webseite passieren und auf diese Weise zu einer/einem täglichen Nutzer\*in werden. Indem RH die zugehörigen Meldungen sammelt, wird RH zum Bezugspunkt für das Zielpublikum. Des Weiteren hilft es der Webseite einen besseren Rang bei Suchmaschinen und höhere Positionen bei Suchergebnissen zu erhalten. Diese bessere Position kann dann wiederum mehr Besucher\*innen hervorbringen, die nach etwas suchen, was mit Geflüchteten und Asylsuchenden besonders in und aus Berlin in Verbindung gebracht wird.

### **3.6. Artikel**

Das Ziel dieses Bereiches ist es, Lektüre zur Verfügung zu stellen, die Geflüchtete und Aktivist\*innen als Zielgruppe haben. Die Artikel konzentrieren sich hierbei auf Migration und Probleme der Geflüchteten insbesondere in Deutschland. Eines der Probleme sind die Migrationsstudien. Diese erreichen die Migrant\*innen oftmals nicht und beschränken sich auf die akademischen Grenzen. Obwohl RH kein akademisches Journal ist, kann es als Portal dienen, welches seine Nutzer\*innen mit den akademischen Forschungsergebnissen verknüpft, die Aufschluss über die besondere Sachlage geben, mit der sie sich beschäftigen. Auf diese Weise hat es pädagogische Absichten und richtet sich, basierend auf den wissenschaftlichen Erkenntnissen, an die Öffentlichkeit.

Dieser Teil der Webseite ist auch eine Plattform für Aktivist\*innen und Sozialarbeiter\*innen, auf der sie ihre Erfahrungen teilen können, um damit anderen in ähnlichen Fällen zu helfen. Asylsuchende können hier selbst eigene Erfahrungen publizieren.

### **3.7. Konfliktkarte**

Die registrierten Nutzer\*innen der Webseite können über Probleme an einem bestimmten Ort berichten und dies mit einer Beschreibung und Bildern versehen. Somit erstellen sie wertvolle Informationen über alltägliche Probleme der Geflüchteten in Berlin. Dies kann auch dazu dienen, den Nutzer\*innen einen Sinn für Gemeinschaft zu vermitteln, wenn die Webseite täglich aktualisiert wird und somit eine "tote" Webseite, die nicht genutzt wird, umgangen wird. Ebenso ist es nützlich, wenn die Aktivist\*innen, die mit Asylsuchenden und Geflüchteten arbeiten, ihre Erfahrungen schildern, wodurch letztendlich eine Konfliktkarte entsteht.

### **3.8. Refugees SOS**

Um ein Gemeinschaftsgefühl innerhalb der Plattform zu erzeugen, dient das Refugees SOS. Es vernetzt Aktivist\*innen und Geflüchtete miteinander. Um um Hilfe zu bitten, bietet dieser Bereich eine webbasierte Lösung anstelle von physischer Anwesenheit. Ein/e registrierter Nutzer\*in kann zu bestimmten Zeiten um Hilfe bitten, beispielsweise um eine/n Dolmetscher\*in für den Arztbesuch. Die Liste aller Anfragen ist für registrierte Aktivist\*innen zugänglich. Sie können dann die Anfrage auswählen, die ihnen zeitlich passt. Ferner kann es von Aktivist\*innen zur Kooperation genutzt werden, aber auch um Hilfe voneinander zu erhalten.

### **3.9. Weblog**

Der Weblog beschäftigt sich mit der internen Entwicklung der Webseite und mit seinen Auswirkungen auf die Nutzer\*innen. Somit ist es die Stelle, die sich um die Webseite, um ihre Veränderungen und Herausforderungen kümmert. Wann immer es einen neuen Bereich gibt oder die Modifikation der Webseite nötig ist, wird dies hier angekündigt sowie die Art und Weise, wie die/der Nutzer\*in davon profitieren kann, diskutiert. Gleichzeitig ist es der Ort, an dem die Ambiguitäten der Webseite erläutert und die gemeldeten Nutzungsprobleme behandelt werden.

## 4. Handlungsempfehlungen

Sich hin zu einer inklusiven Stadt zu bewegen, die offen für Neuankömmlinge ist, ist ein Langzeitprozess. Es benötigt die Verteilung mehrerer Ressourcen und die Kooperation verschiedener sozialer Akteur\*innen. Wo nur zum Teil Wissen über die Stadt und Lösungen für alltägliche Probleme der Geflüchteten vorhanden sind, belegt RH, dass ein externes Zentrum zur Schilderung dieser separaten Information mit dem Zusatz geographischer Metadaten sehr hilfreich für Geflüchtete, Asylsuchende und Aktivist\*innen sein kann (die größeren staatlichen Institutionen und Behörden außer Acht lassend).

RH kann nach dem Launch mit anderen Projekten kooperieren, die sich mit der Thematik von Geflüchteten befassen. Daraus kann dann ein Netzwerk entstehen, welches die Informationen in verschiedenen Bereichen zugänglicher für Geflüchtete und anderer beteiligte Akteur\*innen machen kann. Zum Beispiel arbeitet RefugeesHub bereits mit dem Projekt „Flüchtlingsarbeit von Sportvereinen“ (Projekt 6) zusammen. Die Homepage von RefugeesHub wurde bzw. wird unter den im Rahmen des Projekts „Flüchtlingsarbeit von Sportvereinen“ interviewten Berliner Vereinen sowie unter weiteren in der Flüchtlingsarbeit engagierten Sportvereinen bekannt gemacht. Informationen dieser Vereine zu Sportangeboten in Berlin sollen wiederum auf der Homepage von RH eingestellt werden. Vorausgesetzt, die RH-Datenbank wird auch nach dem Launch betreut und gepflegt, können solche Synergieeffekte zum langfristigen Erfolg des Projekts beitragen.

In diesem Kontext sind die folgenden Themen der aktuellen Politik in Bezug auf Geflüchtete in Berlin nennenswert:

- Ermutigung staatlicher Institutionen, ihr Wissen über Dienstleistungen/Orte in den verschiedenen Sprachen zu teilen, um dem Zielpublikum den Zugang zu erleichtern.
- Das kurzzeitige temporäre Blickfeld auf afghanische Asylsuchende kann dazu führen, dass diese abgeneigt gegenüber der Teilnahme an Events und der Integration werden. Dies schürt innere Konflikte zwischen Geflüchteten aus verschiedenen Ländern.
- Veröffentlichung von Formularen und Richtlinien in verschiedenen Sprachen in Hinblick auf bürokratische Aufgaben im Asylverfahren.

Kontakt:

Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM)

Humboldt-Universität zu Berlin  
Unter den Linden 6  
10099 Berlin

[www.bim.hu-berlin.de](http://www.bim.hu-berlin.de)

[www.bim-fluchtcluster.hu-berlin.de](http://www.bim-fluchtcluster.hu-berlin.de)