

Hilfe zur Selbsthilfe. **Der volle Wortlaut.**

Zum Üben zu Hause. Im Termin nimmst du nur den Spickzettel (2 Seiten) mit. Auswendig lernen: die Eröffnung und die drei Sätze. Den Rest frei sprechen.

Der eine Satz, den sie weitererzählen sollen:

Damit verstehen unsere Ratsuchenden ihren Brief in ihrer eigenen Sprache und haben Termin und Frist im Handy, und mit den Fragen, die nur wir beantworten können, kommen sie weiter zu uns.

ZUM ÜBEN

- Vor dem Üben erledigen (bis Di 27.10. abends, vor dem Code-Stopp): Die Webseite wird bis Di 27.10. so angepasst, dass „Vorlesen“ nirgends mehr als Funktion der Webseite steht. Wenn eine Beraterin vorher googelt und dann im Termin „kein Vorlesen“ hört, wirkt deine Ehrlichkeit wie Taktik.
- Lern zwei Stellen auswendig und sprich sie jeden Tag dreimal laut, mit Stoppuhr. Erstens die Eröffnung, unter 1:10 Minuten. Zweitens die drei Sätze: „Er versteht seinen Brief. Er denkt leichter an Termin und Frist. Er ist vorbereitet, wenn ein Anruf nötig ist.“ Den Rest sprichst du frei nach dem Ablauf.
- Generalprobe 2 (Mo) und 3 (Mi) machst du komplett mit Stoppuhr, so als säße das Team vor dir. Sprich den Wartezeit-Text laut mit und notier, nach wie vielen Sekunden das Ergebnis da ist. Am Mittwoch machst du die Bildschirmfotos mit roter Ampel. Prüf danach, wie viele Briefe auf VORF-2EDF übrig sind.
- Üben, still zu sein: Nach jeder Frage zählst du innerlich bis fünf, bevor du weiterredest. Lass dir die Einstiegsfragen von jemandem beantworten und schreib dabei die Wörter wörtlich mit. Dann sagst du: „Sie hatten gesagt ...“. Genau das hat bei allen drei Richtern Vertrauen gebracht.
- Die acht Einwände mit „(oft)“ lässt du dir von jemandem in zufälliger Reihenfolge stellen und antwortest frei, nicht abgelesen. Wichtig ist der Datenschutz-Einwand: Cloudflare und Anthropic, Standardvertragsklauseln, „in der Regel“ 30 Tage, „wer nicht einwilligt, wird ganz normal beraten“. Die übrigen Einwände reicht es zu kennen.
- Die Bitte (ab Minute 9:30) übst du am meisten. Sprich sie langsam. Nach „Welche Uhrzeit passt Ihnen?“ schweigst du und trägst den Termin vor ihren Augen in dein Handy ein. Bist du bei Minute 9 noch nicht bei den Grenzen, nimmst du die Kürzungsregel und streichst nie die Bitte.
- Plan B übst du einmal trocken: Hotspot aus und dann die Bildschirmfotos in unter zehn Sekunden finden. Den Satz „Da hakt gerade die Verbindung ...“ sprichst du ruhig. Merk dir: Zwei Minuten aufs Handy schauen, erst bei drei Minuten kommt die Warnung am PC, und neu geladen wird nichts.
- Lies das Datenschutz-Blatt (vor allem Abschnitt 4 bis 7) und die Kurzanleitung einmal ganz durch. Die Datenschutzbeauftragte der FID wird deine mündlichen Sätze mit dem Blatt vergleichen. Alles, was du sagst, muss dort genauso stehen.

ANKOMMEN UND AUFBAUEN

- Am Vortag (Mi 28.10.): Generalprobe 3, genau wie am Termin. Danach den Stand des Vorführ-Codes prüfen: node tools/einrichtung-code.js stand VORF-2EDF. Es müssen genug Briefe für zwei bis drei Versuche übrig sein. Bildschirmfotos und ein kurzes Video vom Mittwoch (dann ist die Ampel rot) offline auf den Laptop legen. Laptop und Handy laden, Ladekabel einpacken.

- Mappe in dieser Reihenfolge: 2× Musterbrief, 5× Handzettel und 5× Kurzanleitung (beide mit dem MBE-Code vom Di 27.10.), 2× Datenschutz-Blatt. Dazu die ausgedruckte Seite 36–37 der DeZIM-Evaluation, nur falls jemand nach der Zahl fragt. Notizblock und Stift legst du obenauf. Den MBE-Code löst du nie auf deinem eigenen Laptop ein. Für die Vorführung nimmst du nur VORF-2EDF.
- 10–15 Minuten vorher, noch im Auto: Handy-Hotspot an, Laptop damit verbinden. Nicht das WLAN der Stelle nehmen. behoerdenklar.de/demo öffnen. Oben muss „ Kostenlos über MBE Donnersberg (Vorführung)“ stehen. Bei „Erklärung in dieser Sprache“ jetzt schon „العربية – Arabisch“ einstellen. „Das Häkchen „Hier am Bildschirm immer auf Deutsch zeigen ...“ ist von selbst gesetzt. Es erscheint erst nach dem Klick auf „Lieber mit dem Handy fotografieren“. Dann kurz prüfen, ob es gesetzt ist.“ Auf „Lieber mit dem Handy fotografieren“ klickst du noch NICHT, denn der QR-Code gilt nur 15 Minuten.
- Laptop: im Terminal caffeinate -d, „Nicht stören“ an, Ton aus, Ladekabel dran, Helligkeit hoch, alle anderen Tabs zu. Browser-Zoom etwa 125 % (Cmd und Plus), damit auch die hinterste Person mitlesen kann.
- Handy: Akku voll, automatische Sperre auf „Nie“, Stromsparmmodus aus, lautlos und „Nicht stören“ an. Kameralinse sauber wischen und einmal prüfen, ob die Kamera QR-Codes erkennt.
- Drinnen allen die Hand geben. Die Namen schreibst du sofort mit einer kleinen Skizze, wer wo sitzt, oben auf den Block. Dann fragst du: „Wo darf ich den Laptop hinstellen, damit alle draufschauen können? Ich nehme mein eigenes Internet vom Handy, Ihr WLAN brauche ich nicht.“ Den Bildschirm zum Team drehen, du sitzt seitlich daneben und nicht dahinter.
- Wer hält was: Den Laptop bedienst du. Du fotografierst auch selbst mit deinem Handy, das in der Vorführung „das Handy von Herrn Beispiel“ ist. In Minute 3 gibst du Musterbrief Nr. 1 einer Person aus dem Team in die Hand. Sie ist die Kontrolle und prüft am Ende das Ergebnis gegen das Original. Musterbrief Nr. 2 liegt flach vor dir, im guten Licht, zum Fotografieren. Während die KI arbeitet, bleibt das Handy bei dir, der Bildschirm bleibt an und du öffnest keine andere App. Erst wenn das Ergebnis da ist, darf jemand, der Arabisch liest, es halten.
- Handzettel, Kurzanleitung und Datenschutz-Blatt bleiben bis zur Bitte (etwa Minute 9:30) in der Mappe, sonst lesen alle, statt zuzuschauen. Nur der Notizblock liegt offen vor dir. Das zeigt: Ich bin zum Zuhören hier.
- Dauert der Aufbau, während alle warten, sagst du einfach: „Ich mach das nur kurz an, dann geht's los.“
- Letzter Blick vor dem ersten Satz: Ist die Seite offen, steht das Banner „Kostenlos über ...“ da, ist Arabisch eingestellt und hat der Hotspot Empfang? Leg die Uhr so, dass du sie siehst. Merke dir: Bei etwa Minute 9:30 solltest du bei der Bitte sein.

DIE ERSTEN SÄTZE (AUSWENDIG)

Guten Tag. Schön, dass es heute klappt, und danke, dass Sie sich die Zeit nehmen.

Ich bin Justin Klein. Ich komme aus Winnweiler, also fast von nebenan.

Schwierige Briefe vom Amt kenne ich von klein auf. Meine Mutter ist selbst nach Deutschland gekommen. Solche Briefe gehörten bei uns zum Alltag. Deshalb habe ich BehördenKlar gebaut.

Ich habe mir etwa eine Viertelstunde vorgenommen. Passt das für Sie?

(kurz warten)

Ich habe zwei Sachen vor. Ich zeige Ihnen an einem Musterbrief, was es kann. Und ich möchte von Ihnen hören, ob das Ihren Ratsuchenden wirklich hilft. Sie kennen die Menschen, die zu Ihnen kommen. Ich kenne nur die Technik.

Heute geht es nicht um einen Vertrag. Am Ende habe ich eine Bitte an Sie, aber die kommt erst zum Schluss.

0:00–1:00 Begrüßung: wer ich bin, was ich vorhabe

Tun: Setz dich oder bleib stehen, je nachdem, was das Team anbietet. Der Laptop steht schon da, aber du zeigst noch nicht darauf. Die Eröffnung sprichst du wörtlich, langsam und mit Blickkontakt reihum. Nach „Passt das für Sie?“ wartest du wirklich auf eine Antwort.

KÜRZUNGSREGEL, wenn sie sagen „Wir haben nur zehn Minuten“: Die DeZIM-Zahl lässt du weg. Die Grenzen kürzt du auf drei Sätze (KI kann sich irren, keine Rechtsberatung, kein Vorlesen und kein Drucken). Beim Zuhören stellst du nur die erste Frage, den Ausblick lässt du weg. Die Bitte (Code und 26.11.) streichst du nie.

Die Eröffnung wörtlich, siehe oben. Der letzte Satz ist: „Bevor ich irgendwas zeige: Darf ich Sie zuerst etwas fragen?“

1:00–2:30 Erst fragen, dann zeigen

Tun: Stell die Frage und sei dann wirklich still. Zähl innerlich bis fünf, bevor du nachhakst. Schreib ihre eigenen Wörter mit, zum Beispiel „kommt zu spät“ oder „erst mal vorlesen“. Genau diese Wörter greifst du später in der Vorführung wieder auf. Unterbrich nicht und antworte nicht sofort mit dem Produkt. Erzählen sie viel, ist das gut, dann wird die Überleitung kürzer.

„Wenn jemand mit einem Brief zu Ihnen kommt: Was passiert dann als Erstes?“

(zuhören, mitschreiben)

„Und wie oft sind Termin oder Frist dann schon ganz knapp?“

(zuhören)

[Wenn es still bleibt:] „Oder anders gefragt: Was war der letzte Brief, der hier bei Ihnen auf dem Tisch lag?“

„Danke. Das hilft mir wirklich.“

2:30–3:30 Der Gedanke dahinter und der Musterbrief

Tun: Den Satz mit der Studie sagst du nur, wenn er zu dem passt, was das Team gerade erzählt hat. Haben sie es schon selbst gesagt, lässt du die Zahl weg und sagst nur: „Sie haben es ja selbst gesagt.“ Die Quelle nennst du nur auf Nachfrage: DeZIM-Evaluation der MBE (2025), Befragung von Ratsuchenden im Frühjahr 2024, S. 36–37. Dann gibst du Musterbrief Nr. 1 einer Person aus dem Team in die Hand.

[Nur wenn es passt:] „Das passt zur Evaluation der MBE vom DeZIM-Institut. Da haben rund sechs von zehn befragten Ratsuchenden gesagt: Sie haben in der Beratung Hilfe bekommen, Dokumente zu verstehen, zu übersetzen oder auszufüllen. Aber das wissen Sie besser als jede Studie.“

„Mich hat eine Frage beschäftigt. Der Brief ist ja nicht erledigt, wenn die Person aus Ihrer Tür geht. Zu Hause muss sie selbst dran denken. Unterlagen suchen. Zum Termin gehen. Vielleicht absagen. Bei Ihnen heißt das Hilfe zur Selbsthilfe, oder? Genau da soll BehördenKlar helfen.“

Ich habe einen Brief von einer Ausländerbehörde mitgebracht. „Der Grund: Aufenthalt war in der Evaluation der häufigste Hauptgrund, warum Menschen zur MBE kommen.“ Alles daran ist erfunden: Kreisverwaltung Musterhausen, Herr Ahmad Beispiel.

Darf ich Ihnen den geben? Sie haben jetzt das Original. Am Ende schauen Sie bitte, ob alles stimmt.“

3:30–4:30 Vorführung: Herr Beispiel fotografiert mit seinem Handy

Tun: 1. Kurz auf den Laptop zeigen: oben „Kostenlos über MBE Donnersberg (Vorführung)“, darunter Arabisch. Erst jetzt klickst du auf „ Lieber mit dem Handy fotografieren“.

2. Mit deinem Handy scannst du den QR-Code mit der normalen Kamera und öffnest den Link. Am PC erscheint „ Handy verbunden ...“, darauf zeigst du.

3. Das Handy hältst du ins Team, damit alle die arabische Seite mit dem Häkchen-Text sehen. „Dann setzt du das Häkchen, wartest, bis die Cloudflare-Prüfung durch ist, und tippst auf den Knopf mit . In der Auswahl tippst du auf „Foto aufnehmen“ (Android: „Kamera“). Musterbrief Nr. 2 fotografierst du von oben, mit dem ganzen Text im Bild, und tippst auf „Foto verwenden“.“

4. Das Handy behältst du in der Hand oder legst es mit dem Bildschirm nach oben neben den Laptop. Es bleibt an, und du öffnest keine andere App.

„Stellen Sie sich vor, Herr Beispiel sitzt jetzt bei Ihnen. Er spricht Arabisch und noch wenig Deutsch.“

„Hier am Laptop sehen Sie Ihren Bildschirm in der Beratung.“ Entsprechend: „Wer von Ihnen probiert es als Erstes aus?“ und „Kennen Sie Kolleginnen und Kollegen, ...“. Die Beraterin mit dem Musterbrief neutral als „eine Person aus dem Team“ planen. Ich habe Arabisch eingestellt und klicke jetzt auf ‚Lieber mit dem Handy fotografieren‘.

Das hier ist jetzt mal das Handy von Herrn Beispiel. Er scannt den Code mit der normalen Kamera. Keine App, kein Konto.

(scannen)

Am PC steht jetzt: Handy verbunden.

(Handy hochhalten)

Und das sieht Herr Beispiel. „Die Seite ist auf Arabisch, auch die Einwilligung. Nur die ausführliche Datenschutzerklärung dahinter gibt es bisher auf Deutsch, das steht auch so am Link.“ Sie können das gerade nicht lesen. Er kann es. Darum geht es.

Das Häkchen setzt er selbst, für genau diesen einen Brief. Dann fotografiert er.“

4:30–5:30 Wartezeit: kurz zum Datenschutz, dann fragen

Tun: Sprich den Text für die Wartezeit (siehe unten). Bei der Frage an das Team schreibst du ihre Punkte als Liste mit, denn die hast du gleich ab. Kommt das Ergebnis, während jemand redet, lässt du die Person ausreden. Nichts neu laden. Nach etwa zwei Minuten schaust du aufs Handy. Was nach drei Minuten zu tun ist, steht im Plan B.

Siehe Wartezeit-Text. Der Kern ist die Frage: „Wenn Herr Beispiel mit diesem Brief zu Ihnen käme: Was müsste er unbedingt verstehen?“

5:30–7:00 Erstens: Er versteht seinen Brief

Tun: Dreh den Laptop zum Team. Zeig die Kernaussage oben und „Einfach erklärt“. Lies nur vor, was wirklich dasteht, denn die KI formuliert jedes Mal etwas anders. Hake die Punkte des Teams von deinem Block ab. Dann lässt du die Person mit dem Original prüfen. Fehlt etwas oder stimmt etwas nicht: ruhig bleiben, danken und nicht verteidigen. Unter „Schwere Wörter erklärt“ klappst du „Fiktionsbescheinigung“ auf. Steht sie nicht in der Liste, nimmst du ein anderes Wort von dort. Zum Schluss hältst du das Handy mit Arabisch hoch und zeigst oben den Umschalter Deutsch | العربية. Den Brief selbst erklärst du nicht inhaltlich, das kann das Team besser.

„Da ist es. Hier am PC steht es auf Deutsch, für Sie. Ganz oben steht in einem Satz, worum es geht, darunter einfach erklärt.“

Sie hatten gesagt: (ihre Punkte nennen). Schauen wir mal.

(abgleichen)

Sie haben das Original in der Hand. Stimmt das so? Stimmen Termin und Frist?

(Antwort abwarten)

[Falls etwas fehlt oder nicht stimmt:] Das hat sie nicht so deutlich gemacht. Gut, dass er damit bei Ihnen sitzt.

Und hier stehen die schweren Wörter. ‚Fiktionsbescheinigung‘ bleibt auf Deutsch stehen, auf seinem Handy ist nur die Erklärung übersetzt. So findet er das Wort im Brief wieder. Und er kann Sie gezielt fragen: Was heißt das für mich?

(Handy hochhalten)

Herr Beispiel liest dasselbe gleichzeitig auf seinem Handy, auf Arabisch. Liest jemand von Ihnen Arabisch? Dann schauen Sie ruhig drauf.“

7:00–8:30 Zweitens und drittens: Termin, Frist und ein nötiger Anruf, dann das, was nur Sie können

Tun: Zeig die Ampel. Am 29.10. sollte sie rot sein (Termin am 03.11.). Lies vor, was dasteht. „Dann tippst du am Handy auf den Knopf mit  (er ist auf Arabisch), zeigst kurz die Kalender-Vorschau und brichst ab.“ Im Plan B: „... tippst du dort auf den Knopf mit  (auf Arabisch).“ Am PC klickst du nie auf den Kalender-Knopf. Danach zeigst du am PC die Karte „Anrufen“: die Nummer, das Aktenzeichen und die Sätze. Dafür klickst du am PC oben im Umschalter auf „العربية“, erst dann steht unter jedem deutschen Satz die arabische Bedeutung. Danach wieder auf „Deutsch“. Den Anruf zeigst du nur für den Fall „Termin absagen“, wie es im Brief steht. „Die Ausländerbehörde im Kreis bittet, auf telefonische Nachfragen zum Stand zu verzichten. Termine vereinbart oder sagt man dort aber per Telefon oder Mail. Genau dafür ist die Anruf-Hilfe da.“ Es wird nicht wirklich angerufen.

„Zweitens: Termin und Frist. Die Ampel ist rot. Rot heißt: eine Woche oder weniger. Hier steht, was er tun muss und bis wann.

(am Handy auf den Kalender-Knopf tippen)

„Mit wenigen Tipps an seinem Handy kommen Termin und Frist in seinen Kalender. Wenn er speichert, ist im Eintrag eine Erinnerung drei Tage und einen Tag vorher eingestellt.“ Wenn er speichert, erinnert ihn sein Handy drei Tage und einen Tag vorher. Der Eintrag liegt nur bei ihm. Nicht bei mir, und auch nicht bei Ihnen.

Drittens: falls er doch anrufen muss. Im Brief steht, wer den Termin nicht schafft, soll vorher absagen. Dafür gibt es die Anruf-Hilfe: die Nummer aus dem Brief, das Aktenzeichen und ein paar Sätze. Ich schalte hier kurz auf Arabisch, so sieht Herr Beispiel das auf seinem Handy. Oben steht der Satz auf Deutsch, so sagt er ihn. Darunter steht er auf Arabisch, damit er weiß, was er sagt. Die KI hat die Regel, eine Nummer nur zu nehmen, wenn sie wörtlich im Brief steht.

Das sind die drei Sachen. Er versteht seinen Brief. Er denkt leichter an Termin und Frist. Und er ist vorbereitet, wenn ein Anruf nötig ist.

Und dann bleibt das, was nur Sie können. Wie kommt er an einen Pass? Reicht der Bescheid vom Jobcenter? Was heißt das für seinen Aufenthalt? Das kann keine KI. Das sind Sie. Selbstständig heißt nicht allein.“

8:30–9:30 Ehrlich: was es nicht kann

Tun: Sprich ruhig und sachlich, ohne dich zu entschuldigen. Diesen Block sagst du, bevor du um etwas bittest. Die FID bietet Alphabetisierungskurse an, deshalb gehört der Satz zum Lesen unbedingt dazu. Bist du hinter der Zeit, sagst du nur den ersten Satz, die KI, die Rechtsberatung und Vorlesen/Drucken.

„Ich will Ihnen auch sagen, was es nicht kann. Lieber jetzt als in vier Wochen.

Eine KI kann sich irren. Sie hat feste Regeln, zum Beispiel: Ein Datum, das sie nicht sicher lesen kann, lässt sie leer. Lieber kein Datum als ein falsches. Trotzdem prüft man Fristen immer am Original.

Es ist keine Rechtsberatung.

Es geht ein Foto pro Erklärung. Bei mehreren Seiten nimmt man die mit Betreff und Frist.

„Einen Druck-Knopf gibt es noch nicht. Über den Browser kann man die Seite zwar drucken, das sieht aber noch nicht ordentlich aus. Vorlesen kann die Seite auch nicht.“ Wer gar nicht lesen kann, für den ist es nur eine halbe Hilfe.

Die Erklärung bleibt nur, solange die Seite offen ist. Was bleibt, ist der Kalender-Eintrag. Wer die Anruf-Hilfe später noch braucht, macht sich ein Bildschirmfoto.

„Und die Übersetzungen macht die KI, bei jedem Brief neu. Von Muttersprachlern geprüft ist bisher keine Sprache. Am unsichersten bin ich bei Tigrinya, Somali, Paschtu und Kurdisch. Wenn Ihnen da etwas auffällt, sagen Sie es mir bitte.“ (Im Datenschutz-Blatt, Abschnitt 6, vor dem Druck am Di 27.10. genauso formulieren.) Wenn Ihnen da etwas auffällt, sagen Sie es mir bitte.“

9:30–11:00 Die zwei Bitten: Testzugang und 26. November

Tun: Erst jetzt öffnest du die Mappe. Jede Person bekommt einen Handzettel und eine Kurzanleitung, das Datenschutz-Blatt legst du extra hin. Zeig auf den Code. Den Namen der Datenschutz-Person schreibst du auf. Für den 26.11. lässt du sie die Uhrzeit nennen, trägst sie vor ihren Augen in dein Handy ein und wiederholst sie laut. Die Rolle beim Datenschutz (wer verantwortlich ist) legst du heute nicht fest. Das Lesezeichen richtest du nicht jetzt ein. Du bietest es nur für die Zeit nach dem Gespräch an, und nur, wenn ihre IT einverstanden ist. Nach „Welche Uhrzeit passt Ihnen?“ schweigst du.

„Jetzt meine Bitte. Eigentlich sind es zwei.“

Die erste: Ich lasse Ihnen gern einen Testzugang da. Einen Monat, bis zum 29. November, für bis zu 100 Briefe. Für Ihre Stelle ist das kostenlos, und über Ihren Code zahlen auch Ihre Ratsuchenden nichts. Es gibt keinen Vertrag, der Test endet von selbst.

Hier steht der Code. Er ist nur für Mitarbeitende, bitte nicht im Wartebereich auslegen. „Und das ist die Kurzanleitung für den PC: vorne die sechs Schritte, hinten, was zu tun ist, wenn etwas hakt.“ Wenn Sie mögen, richten wir das Lesezeichen nach dem Gespräch zusammen ein, wenn Ihre IT einverstanden ist.

Für den Test schlage ich vor: Die Ratsuchenden fotografieren mit dem eigenen Handy und setzen das Häkchen selbst, so wie eben. Bitte laden Sie keine Briefe selbst am Dienst-PC hoch. Dafür bekommen Sie vorher einen AVV-Entwurf von mir.

Sie gehören zur Förderinitiative Donnersberg, richtig? Wer macht dort den Datenschutz? Dieses Blatt ist für diese Person.

(Namen aufschreiben)

Die zweite Bitte: Darf ich am Donnerstag, 26. November, wiederkommen? Dann schauen wir zusammen, was es gebracht hat, und was nicht. Ich bringe mit, wie viele Briefe pro Woche und in welchen Sprachen genutzt wurden. Das sind nur Zahlen, ohne Inhalte.

Welche Uhrzeit passt Ihnen?“

(eintragen und wiederholen: „Also Donnerstag, 26. November, um ... Uhr.“)

11:00–12:30 Zuhören: woran wir den Test messen

Tun: Das ist die wichtigste Frage des Termins. Stell sie, sei still und schreib mit, denn die Antworten sind die Messlatte für den 26.11. Danach stellst du je nach Zeit ein oder zwei Fragen mehr. Nichts verteidigen. Auf Kritik antwortest du: „Danke, das schreibe ich mir auf.“ Versprich keine neue Funktion und kein Datum.

„Und eine Frage ist mir wirklich wichtig: Was müsste bis zum 26. November passiert sein, damit Sie sagen, das hat Ihren Ratsuchenden geholfen?“

(zuhören, mitschreiben)

Und andersherum: Was müsste passieren, damit Sie sagen, das lassen wir lieber?

(zuhören)

[Wenn Zeit ist:] Wo würde das bei Ihnen passen? Und wo eher nicht?

[Wenn Zeit ist:] Wer von Ihnen probiert es als Erstes aus? Soll ich mich nach der ersten Woche kurz melden, oder melden Sie sich, wenn etwas ist?“

12:30–13:30 Abschluss (und nur wenn es passt: ein leiser Ausblick)

Tun: Den Ausblick (siehe „bundesweit“) sagst du nur, wenn Code und 26.11. feststehen und die Stimmung gut ist. Sonst gehst du direkt zum Abschluss und sprichst ihn wörtlich. Danach aufstehen, Hände schütteln und nichts mehr nachschieben. Kommt noch eine Frage, antwortest du kurz. Wollen sie das Lesezeichen jetzt einrichten, geht das nach dem Abschluss: die Adresse von der Kurzanleitung von Hand als Lesezeichen anlegen (mit „oe“, ohne „www“). Danach öffnen und prüfen, ob oben „Kostenlos über MBE Donnersberg“ steht.

Wenn es passt, erst der Ausblick, dann der Abschluss (beides siehe unten).

jederzeit Plan B, wenn etwas hakt

Tun: Kein Internet: Hotspot neu verbinden. Geht es dann immer noch nicht, zeigst du die Bildschirmfotos vom Mi 28.10.

Die KI braucht lange: Nach etwa zwei Minuten aufs Handy schauen. Rechnet es noch, wartest du, redest weiter und lädst nichts neu. Erst nach drei Minuten zeigt der PC „⚠ Das dauert ungewöhnlich lange ...“. Steht die Erklärung dann am Handy schon da, tippst du dort auf den Knopf mit  (er ist auf Arabisch). Diesen Knopf gibt es nur, wenn die Übergabe gescheitert ist. Sonst brichst du am PC ab, klickst neu auf „Lieber mit dem Handy fotografieren“ und fotografierst noch einmal. „Jede fertige Erklärung kostet einen Brief vom Vorführ-Code, auch wenn sie nicht am PC ankommt. Fehlversuche ohne Ergebnis kosten nichts.“ Der Laptop hängt, aber das Handy hat das Ergebnis: Dann zeigst du einfach das Handy und schaltest dort auf Deutsch um.

Fehlt „Deutsch | العربية“: „Hier hat die Übersetzung gehakt.“ Dann zeigst du die Bildschirmfotos.

Fehlermeldung: ruhig bleiben, einen zweiten Versuch machen, sonst die Bildschirmfotos zeigen.

Wird die Zeit knapp, gilt die Kürzungsregel aus Minute 0. Code und 26.11. haben immer Vorrang.

„Da hakt gerade die Verbindung. Das kann im Alltag auch mal passieren, deshalb ist es gut, dass Sie es sehen.“

Bei Bildschirmfotos: „Ich zeige Ihnen, wie es aussieht. Den Zugang lasse ich Ihnen da, dann sehen Sie es im Test selbst.“

danach (am selben Tag) Nach dem Termin

Tun: Gleich im Auto ergänzt du die Notizen: Namen, die Antworten auf die Messlatte-Frage, alle Einwände, die Datenschutz-Person und die Uhrzeit am 26.11. Noch am selben Tag schreibst du eine kurze Dankes-Mail mit Code, Adresse und Termin. Das Datenschutz-Blatt hängst du als PDF für die genannte Person an. Dann Claude Bescheid geben, damit STAND.md aktuell wird.

Kern der Mail: „Vielen Dank für das Gespräch heute. Wie besprochen: Ihr Code lautet ..., gültig bis 29.11., für bis zu 100 Briefe. Wir sehen uns am Donnerstag, 26.11., um ... Uhr. Wenn vorher etwas hakt, rufen Sie mich gern an: 0170 4969375.“

WARTEZEIT (ETWA EINE MINUTE)

„Jetzt arbeitet die KI. Das dauert etwa eine Minute, manchmal zwei. Es sind zwei Schritte: Erst schreibt sie die Erklärung auf Deutsch, für Sie am PC. Dann übersetzt sie sie ins Arabische, für sein Handy.“

Kurz dazu, was gerade mit dem Brief passiert. Das Foto geht verschlüsselt an unseren Server. Der läuft bei Cloudflare, einer Firma aus den USA. Von dort geht es an den KI-Dienst Anthropic, ebenfalls in den USA. Bei uns wird der Brief nicht gespeichert. Anthropic löscht ihn in der Regel nach 30 Tagen und trainiert nicht damit. Das stand eben auch beim Häkchen, auf Arabisch. Und wer das Häkchen nicht setzen will, wird ganz normal beraten, wie bisher.

Darf ich Sie etwas fragen, solange es läuft? Wenn Herr Beispiel mit diesem Brief zu Ihnen käme: Was müsste er unbedingt verstehen?“

(zuhören, ihre Punkte als Liste mitschreiben)

„Gut. Dann schauen wir gleich, ob die KI das auch gefunden hat.“

(Falls es noch läuft:)

„Die Erklärung kommt gleich vom Handy auf den PC. Diese Übergabe ist Ende-zu-Ende verschlüsselt. Den Schlüssel hat nur der QR-Code, unser Server kann sie nicht lesen. Für Ihre Datenschutzstelle habe ich ein Blatt dabei. Da steht alles genau drin, auch was nicht geht.“

(Falls es immer noch läuft:)

„Welche Sprachen brauchen Sie hier am meisten?“

(Nach etwa zwei Minuten:)

„Heute dauert es etwas länger. Ich lasse es laufen und schaue kurz aufs Handy.“ (Nichts neu laden, weiter siehe Plan B.)

(Kommt das Ergebnis mitten im Satz: den Satz zu Ende sprechen, dann:.) „Da ist es.“

ABSCHLUSS

„Vielen Dank für Ihre Zeit und für Ihre ehrlichen Antworten.

Ich fasse kurz zusammen. Sie haben den Code, er gilt bis zum 29. November, für bis zu 100 Briefe. Das Datenschutz-Blatt schicke ich [Name] heute noch als PDF. Und am Donnerstag, 26. November, komme ich um [Uhrzeit] wieder.

Wenn bis dahin etwas hakt, rufen Sie mich an. Die Nummer steht auf jedem Blatt. Auch bei Kleinigkeiten. Gerade bei Kleinigkeiten.

Ich bin gespannt, was Ihre Ratsuchenden sagen. Auch wenn es heißt: So brauchen wir das nicht. Das hilft mir genauso.“

(Falls das Team noch zögert:)

„Sie müssen heute nichts entscheiden. Ich lasse Ihnen alles da. Der Code kostet Sie nichts und läuft Ende November von selbst aus. Darf ich mich Anfang nächster Woche kurz melden und fragen, wie Sie es sehen?“

WANN: Höchstens einmal, ganz am Ende, wenn Code und 26.11. feststehen, und nur wenn die Stimmung gut ist. Nie vor dem Angebot und nie als Argument dafür. Nenn keine Zahl, keinen Verband und bitte heute um nichts. Wenn es sich nicht richtig anfühlt, lässt du es weg. Am 26.11. ist dafür genauso Platz.

WÖRTLICH (vor dem Abschluss, ruhig, als Gedanke und nicht als Plan):

„Noch ein Gedanke zum Schluss, ganz ohne Druck. Ich fange bewusst hier an. Bei Ihnen, in meinem Landkreis. Wenn es hier nicht hilft, dann hilft es woanders auch nicht. Und wenn es hier gut funktioniert, haben wir zusammen etwas herausgefunden, das vielleicht auch anderen Beratungsstellen hilft. Aber das ist heute nicht dran. Ob und wem Sie davon erzählen, entscheiden Sie. Und zwar erst, wenn Sie selbst überzeugt sind.“

Danach direkt zum Abschluss, ohne Pause für eine Antwort.

WENN DAS TEAM SELBST DAMIT ANFÄNGT (z. B. „Das wäre ja was für alle MBE-Stellen“):

„Das wäre schön. Aber erst muss es bei Ihnen funktionieren. Wenn es das tut, würde ich Sie am 26. November gern fragen, wie man das am besten angeht. Sie kennen den Weg viel besser als ich.“

NUR AUF NACHFRAGE („Machen Sie das auch woanders?“):

„Noch nicht. Sie wären die erste Stelle mit einem eigenen Testzugang. Die Migrationsberatung gibt es an rund 900 Stellen, das stand im Juni in einer Pressemeldung der Wohlfahrtsverbände. Aber erst mal will ich wissen, ob es hier in Kirchheimbolanden hilft.“ (Den ersten Satz sagst du nur, wenn er am 29.10. noch stimmt.)

AM 26.11. (nur wenn der Test gut gelaufen ist):

„Kennen Sie Kolleginnen und Kollegen, bei denen das auch helfen könnte? Zum Beispiel bei Ihnen in Alzey oder im MBE-Arbeitskreis? Dürfte ich sagen, dass Sie es getestet haben?“

HINTERGRUND (nur für dich, nicht sagen):

- Die MBE ist ein Bundesprogramm mit rund 900 Beratungsstellen. Die Stelle in Kirchheimbolanden gehört zur Förderinitiative Donnersberg e.V. (FID), und die ist Mitglied im Paritätischen.
- Der Weg geht Schritt für Schritt und immer über Empfehlung: zuerst FID Alzey (gleicher Träger, gleicher AVV). Dann die anderen MBE-Stellen des Paritätischen in Rheinland-Pfalz, zum Beispiel ABZ Kaiserslautern und Wörth. Dann das Referat Migration des Paritätischen in Mainz. Erst danach kommt der Paritätische Gesamtverband als Zentralstelle mit seinen MBE-Workshops, und noch später BAMF und Ministerium.
- Bevor du mit einem Verband sprichst, muss Folgendes fertig sein: AVV, TOMs, ein dokumentierter Test (Nutzung pro Woche und Sprache, Rückmeldungen, Liste der Fehler) und eine Prüfung von Tigrinya, Somali, Paschtu und Kurdisch durch Muttersprachler.
- „Geld aus der MBE-Förderung läuft über die Träger, nicht über Webklar. Das ist erst nach der Auswertung ein Thema, und nur, wenn die FID es anspricht.“ Das ist erst nach der Auswertung ein Thema, und nur, wenn die FID es anspricht.
- Trete nicht vor der MBE beim Beirat für Migration oder bei der Integrationsbeauftragten des Kreises auf.

- (Einstieg) „Wenn jemand mit einem Brief zu Ihnen kommt: Was passiert dann als Erstes?“
- (Einstieg) „Wie oft sind Termin oder Frist dann schon ganz knapp?“
- (Ersatz, wenn es still bleibt) „Was war der letzte Brief, der hier bei Ihnen auf dem Tisch lag?“

- (Wartezeit) „Wenn Herr Beispiel mit diesem Brief zu Ihnen käme: Was müsste er unbedingt verstehen?“
- (Ergebnis) „Sie haben das Original in der Hand. Stimmt das so? Stimmen Termin und Frist?“
- (Handy) „Liest jemand von Ihnen Arabisch? Versteht man das?“
- (Wartezeit, falls länger) „Welche Sprachen brauchen Sie hier am meisten?“
- (Bitte, zur Bestätigung und nicht als Wissenstest) „Sie gehören zur Förderinitiative Donnersberg, richtig? Wer macht dort den Datenschutz?“
- (Bitte) „Welche Uhrzeit passt Ihnen am 26. November?“
- (Die wichtigste) „Was müsste bis zum 26. November passiert sein, damit Sie sagen, das hat Ihren Ratsuchenden geholfen?“
- (Ehrlich) „Und was müsste passieren, damit Sie sagen, das lassen wir lieber?“
- (Wenn Zeit ist) „Wo würde das bei Ihnen passen? Und wo eher nicht?“
- (Wenn Zeit ist) „Haben die meisten Ihrer Ratsuchenden ein eigenes Smartphone dabei?“
- (Wenn Zeit ist) „Wer von Ihnen probiert es als Erstes aus? Soll ich mich nach der ersten Woche kurz melden, oder melden Sie sich, wenn etwas ist?“
- NICHT HEUTE, erst am 26.11. und nur wenn der Test gut war: „Würden Sie es weiterempfehlen? Kennen Sie Kolleginnen und Kollegen, zum Beispiel in Alzey oder im MBE-Arbeitskreis? Arbeiten Sie mit dem Jugendmigrationsdienst zusammen?“

EINWÄNDE, AUSFÜHRLICH

(oft) Wohin gehen die Daten? In die USA?

Ja, das sage ich offen. Unser Server läuft bei Cloudflare, die KI ist von Anthropic. Beide sitzen in den USA. Die Übermittlung stützt sich auf EU-Standardvertragsklauseln. Die stehen in den Auftragsverarbeitungsverträgen von Cloudflare und Anthropic, die Fundstellen schicke ich Ihrer Datenschutzstelle gern. Bei uns wird der Brief nicht gespeichert. Anthropic löscht ihn in der Regel nach 30 Tagen, bei Verdacht auf Missbrauch länger, und trainiert nicht damit. Eine Beschränkung auf Rechenzentren in der EU ist nicht eingestellt. Die Person willigt für jeden Brief einzeln ein, am Handy in ihrer Sprache. Und wer nicht einwilligt, wird ganz normal beraten.

(oft) Das muss unsere Datenschutzstelle freigeben. Brauchen wir einen AVV? Eine Folgenabschätzung?

Ja, bitte fragen Sie da unbedingt nach. Für die Datenschutzstelle ist das Blatt. Da steht auch offen drin, was noch fehlt: ein AVV-Entwurf, die TOMs und ein Baustein fürs Verarbeitungsverzeichnis. Das bekommt sie von mir, bevor Ihre Stelle den ersten echten Brief selbst am Dienst-PC hochlädt. Für den Test schlage ich vor, dass nur die Ratsuchenden mit dem eigenen Handy fotografieren. Wie die Rollen dabei genau verteilt sind, auch weil die Erklärung an Ihrem Bildschirm erscheint, kläre ich gern direkt mit ihr. Ob eine Folgenabschätzung nötig ist, entscheidet sie. Ich liefere ihr alle Angaben dafür.

(oft) Ist das nicht einfach ChatGPT?

Dahinter steckt auch eine KI, Claude von Anthropic, das sage ich offen. „Dahinter steckt auch eine KI, Claude von Anthropic, das sage ich offen. Bei ChatGPT bekommt man einen Text. Hier macht man ein Foto, und Frist, Termin und Telefonnummer werden zu einem Kalender-Eintrag mit Erinnerung und zu einer Anruf-Hilfe. Die deutschen Fachbegriffe bleiben erkennbar. Und Sie sehen am PC Deutsch, während die Person gleichzeitig ihre Sprache sieht.“ Hier macht man ein Foto. Frist, Termin und Telefonnummer werden zu Kalender-Eintrag und Anruf-Hilfe. Die deutschen Fachbegriffe bleiben erkennbar. Und Sie sehen am PC Deutsch, während die Person gleichzeitig ihre Sprache sieht.

(oft) Ersetzt das unsere Beratung? Soll damit gespart werden?

Nein. Es erklärt, was im Brief steht. Was die Person dann tut und was das für ihren Aufenthalt heißt, das ist Beratung, und die bleibt bei Ihnen. Selbstständig heißt nicht allein. Unter jeder Erklärung steht: Bei wichtigen Entscheidungen hilft eine Beratungsstelle.

(oft) Was, wenn die KI sich irrt? Wer haftet dann?

Eine KI kann sich irren, das rede ich nicht klein. Darum gibt es feste Regeln. Ein Datum, das sie nicht sicher lesen kann, lässt sie leer. Eine Telefonnummer nimmt sie nur, wenn sie wörtlich im Brief steht. Die Fachbegriffe bleiben deutsch, damit man im Original nachsehen kann. Unter jeder Erklärung steht, dass es keine Rechtsberatung ist. Und auf der Kurzanleitung steht: Fristen immer am Original prüfen, und Fristen „ab Zustellung“ selbst nachrechnen. Wenn Ihre Leitung Fragen zur Haftung hat, beantworte ich sie gern schriftlich.

(oft) Was kostet das nach dem Test?

Über Ihren Code zahlen Ihre Ratsuchenden auch danach nichts. Für eine Stelle Ihrer Größe sind es voraussichtlich 290 Euro im Jahr für bis zu 1.200 Briefe, also so viel wie im Test, nur zwölf Monate lang. Das ist der Endpreis, Sie bekommen eine Rechnung im Januar, kein Abo, und es endet am 31. Dezember von selbst. Das ist ein Richtpreis. Das genaue Angebot bringe ich am 26. November mit, passend zu Ihren Zahlen aus dem Test. Heute geht es erst mal darum, ob es Ihnen im Alltag hilft.

(oft) Können die Leute das auch zu Hause nutzen?

Ohne Code sind auf der Seite zwei Briefe kostenlos, danach kostet es für Privatleute. Das sage ich lieber offen. Ihr Code ist für die Beratung gedacht und nur für Mitarbeitende. Bitte geben Sie ihn nicht weiter. Ich möchte nicht, dass Sie jemanden über die Beratung zu einem Kaufangebot schicken.

(oft) Wie viel Arbeit macht das für uns? Wir haben keine Zeit für etwas Neues.

Das verstehe ich. Einmal legen Sie ein Lesezeichen am PC an, das steht auf der Kurzanleitung. Pro Person heißt es dann: Sprache wählen, QR-Code zeigen, kurz warten. Es gibt keine Konten und nichts zu verwalten. Die Auswertung mache ich. Von Ihnen brauche ich nur das Gespräch am 26. November. Wenn es in einem Termin nicht passt, lassen Sie es einfach weg. Und wenn es Sie im Alltag Zeit kostet, statt zu helfen, sagen Sie es mir. Dann taugt es so nichts, und das ist auch ein Ergebnis.

Ist das rechtlich geprüft?

Von einem Anwalt noch nicht, das sage ich ehrlich. Das Blatt ist eine Selbstauskunft. Es ist am Programmcode und an der Datenschutzerklärung geprüft, und es steht offen drin, was nicht geht. Wenn Ihre Datenschutzstelle etwas anders sieht, will ich das wissen.

Das muss unsere Leitung entscheiden.

Natürlich. Der Test braucht keinen Vertrag und kostet nichts. Ich lasse Ihnen das Datenschutz-Blatt da. Wenn Ihre Leitung Fragen hat, beantworte ich sie gern schriftlich, und ich komme auch gern zur Leitung.

Wie gut sind die Übersetzungen, zum Beispiel Tigrinya? Welches Kurdisch ist das? Und Dari?

Die Übersetzung macht die KI. Tigrinya, Somali, Paschtu und Kurdisch hat noch kein Muttersprachler gegengelesen. Darum bleiben die Fachbegriffe deutsch, und Sie haben am PC immer die deutsche Fassung daneben. „Eingestellt ist Kurmandschi (Kurmançî). Sorani gibt es noch nicht. Wie gut das Kurmandschi ist, hat noch kein Muttersprachler geprüft. Wenn Ihre Ratsuchenden eher Sorani sprechen, sagen Sie es mir bitte.“ Für Dari wählt man Farsi, so steht es auch auf der Kurzanleitung. Ob das für afghanische Ratsuchende gut genug ist, würde ich gern von Ihnen hören.

Die Bedienung ist doch auf Deutsch. Verstehen unsere Leute das?

Am Handy kommt die Bedienung in der Sprache der Person, in allen 27 Sprachen, auch der Text am Häkchen. Nur am PC ist alles deutsch, und das ist ja für Sie.

Viele unserer Leute können kaum oder gar nicht lesen.

Das ist eine echte Grenze. Die Seite kann nicht vorlesen. Die eigene Sprache und die einfache Sprache helfen vielen. Die rote Ampel und die Erinnerung im Kalender kommen auch ohne viel Text an. Aber wer gar nicht lesen kann, braucht weiter Sie oder jemanden aus der Familie. Sie sehen am PC die deutsche Fassung und können sie mündlich weitergeben. In der App ist Vorlesen vorgesehen, aber die ist noch nicht fertig. Ein Datum nenne ich nicht.

Was, wenn jemand seinen Ausweis fotografiert oder einen Brief mit Gesundheitsdaten?

Bitte nur den Brief fotografieren. Keine Ausweise, Pässe oder Atteste, und nichts daneben auf dem Tisch, denn alles, was auf dem Foto ist, geht mit zur KI. Briefe selbst können Angaben zu Gesundheit, Herkunft oder Aufenthalt enthalten. Genau das steht in der Einwilligung, und die Person entscheidet bei jedem Brief selbst. Wer unsicher ist, lässt es. Wie Sie das in der Beratung handhaben, entscheidet Ihre Datenschutzstelle.

Wer steckt dahinter? Und was ist, wenn es Sie nächstes Jahr nicht mehr gibt?

Ich, Justin Klein aus Winnweiler. Die Firma ist die Webklar GbR, das sind Kenso Grimm und ich. Kein Konzern. Ihr Ansprechpartner bin ich, die Handynummer steht auf jedem Blatt. Im Test bindet Sie nichts: kein Vertrag, keine Konten, keine gespeicherten Briefe. Die Kalender-Einträge Ihrer Ratsuchenden bleiben in deren Kalender. Für die Zeit nach dem Test schreiben wir das ins Angebot.

Wir haben doch schon mbeon, Integreat und Übersetzungs-Apps.

Das ergänzt sich. mbeon ist der Weg zu Ihnen, Integreat hat die allgemeinen Infos für den Kreis. BehördenKlar erklärt den einen Brief, der gerade auf dem Tisch liegt. Wer weiß, was drinsteht und bis wann, kann gezielter bei Ihnen nachfragen. Anders als eine Übersetzungs-App liest es Frist, Termin und Aktenzeichen heraus und lässt die Fachbegriffe deutsch.

Dann rufen jetzt alle bei der Ausländerbehörde an?

Nein, dafür ist die Anruf-Hilfe nicht da. Sie ist für den Fall, dass ein Anruf wirklich nötig ist, zum Beispiel um einen Termin abzusagen. Dann hat man das Aktenzeichen und die richtigen Sätze parat.

Bekommt die Ausländerbehörde mit, was hochgeladen wird?

Nein. BehördenKlar schickt nichts an Behörden. Der Brief geht nur zur Erklärung über unseren Server an den KI-Dienst, und bei uns wird er nicht gespeichert.

Sehen Sie, wer bei uns was hochlädt?

Nein. Über Ihre Ratsuchenden und ihre Briefe sehe ich nur Zahlen: wie viele Briefe pro Woche und in welcher Sprache. „Über Ihre Ratsuchenden und ihre Briefe sehe ich nur Zahlen: wie viele Briefe pro Woche und in welcher Sprache, höchstens 13 Monate lang. Dazu kommen technische Daten ohne Briefinhalt: Server-Protokolle, höchstens sieben Tage, und kurze Zähler pro IP-Adresse gegen Missbrauch, höchstens 48 Stunden. Das steht alles im Blatt, Abschnitt 3.“ Das steht auch im Blatt.

Müssen wir etwas installieren? Bleibt auf unserem Dienst-PC etwas liegen?

Installieren müssen Sie nichts, es ist eine Webseite. Am PC reicht ein Lesezeichen. Auf der Kurzanleitung stehen die Adressen, die Ihre IT freigeben muss. Die Erklärung steht nur in der offenen Seite. Nach jedem Gespräch laden Sie die Seite neu, mit F5. Den Kalender-Eintrag macht bitte die Person an ihrem Handy, sonst landet am PC eine Datei mit der Frist im Download-Ordner.

Ist die Erklärung morgen noch auf dem Handy?

Nein, ehrlich gesagt. Gespeichert wird sie nicht, sie bleibt nur, solange die Seite offen ist. Was bleibt, ist der Kalender-Eintrag mit der Erinnerung. Wer die Erklärung behalten will, macht ein Bildschirmfoto.

Geht das auch mit mehrseitigen Briefen? Kann man das ausdrucken?

Zurzeit gibt es eine Erklärung pro Foto. Man nimmt die Seite mit Betreff und Frist. „Zurzeit gibt es eine Erklärung pro Foto. Man nimmt die Seite mit Betreff und Frist. Mehrere Seiten gehen nur als eine PDF-Datei, zum Beispiel vom Scanner. Am Dienst-PC laden wir im Test aber nichts hoch.“ Das wäre ein Hochladen am Dienst-PC, und das machen wir im Test nicht. Einen Knopf zum Drucken gibt es noch nicht. Bis dahin helfen der Kalender-Eintrag und ein Bildschirmfoto. Beides steht auf meiner Liste, ein Datum verspreche ich nicht. Wäre Drucken für Sie wichtig? Dann schreibe ich es mir auf.

Was passiert, wenn die 100 Briefe weg sind oder der Monat um ist?

Dann steht am Bildschirm ein Hinweis mit meiner Telefonnummer, kein Kaufangebot. Sie rufen mich an, und wir reden darüber. Am 29. November endet der Test von selbst, es gibt nichts zu kündigen.

Nicht jeder hat ein Smartphone oder Datenvolumen.

„Es läuft auf jedem Smartphone mit aktuellem Browser, ohne App, braucht aber Internet.“ Ohne Handy ginge es nur am Dienst-PC, und das machen wir im Test nicht, erst nach Absprache mit Ihrer Datenschutzstelle. Fangen Sie im Test einfach mit denen an, die ein Handy dabeihaben.

Ist das mit dem QR-Code sicher?

Der Schlüssel steckt nur im QR-Code, unser Server kennt ihn nicht. „Ein QR-Code gilt für einen Brief. Benutzt ihn niemand, läuft er nach 15 Minuten ab. Die verschlüsselte Übergabe wird beim Abholen gelöscht, sonst spätestens 15 Minuten nach dem letzten Päckchen. Deshalb zeigt man ihn nur der richtigen Person und lässt ihn nicht abfotografieren.“ Deshalb zeigt man ihn nur der richtigen Person und lässt ihn nicht abfotografieren.

Gibt es auch eine App?

Die ist in Arbeit. Ein Datum verspreche ich nicht. Alles, was Sie heute gesehen haben, geht ohne App, im Browser, auf jedem Handy.

PREIS: WENN DAS THEMA KOMMT

Erste Antwort steht oben bei den Einwänden (290 € im Jahr, Richtpreis). Nachfragen:

„Gibt es das auch kleiner oder größer?“

Ja. Für kleinere Stellen gibt es 600 Briefe für 190 Euro im Jahr, für große 2.400 Briefe für 450 Euro. Welches passt, sehen wir am 26. November an Ihren Zahlen.

„Das ist uns zu teuer, unser Budget ist knapp.“

Das verstehe ich. Für Stellen, die jetzt testen, gibt es 2027 ein Einstiegsangebot. Das rechne ich Ihnen am 26. November vor.

„Was kostet Sie selbst ein Brief?“

Ehrlich gesagt ein paar Cent für die KI. Beahlt wird vor allem die Arbeit drumherum: Einrichtung, Datenschutz-Unterlagen, Hilfe und die Weiterentwicklung. (Keine Cent-Zahl nennen, sonst wird pro Brief verhandelt.)

„Warum zahlen wir nicht dasselbe wie Privatleute?“

Wenn Sie das Paket ausnutzen, zahlen Sie pro Brief weniger als Privatleute. Dafür kaufen Sie einmal im Jahr im Voraus, und ich schreibe eine Rechnung statt vieler kleiner Kartenzahlungen.

„Kommt da noch Mehrwertsteuer drauf?“

Nein. Wir sind Kleinunternehmer, der Preis ist der Endpreis.

„Müssen wir das ausschreiben oder Vergleichsangebote einholen?“

Bei so kleinen Beträgen braucht es nach meinem Stand in aller Regel kein förmliches Vergabeverfahren. Üblich ist ein kurzer, dokumentierter Preisvergleich, der auch über die Webseiten anderer Anbieter gehen kann. Dafür gebe ich Ihnen ein schriftliches Angebot und unsere Preisliste mit. Was bei Ihrem Träger intern gilt, weiß Ihre Verwaltung am besten. (Keine Rechtsauskunft geben.)

„Darf man das aus MBE-Mitteln bezahlen?“

Die neue MBE-Förderrichtlinie ab 2027 nennt bei den förderfähigen Ausgaben ausdrücklich IT-Dienstleistungen für die Beratungsarbeit, als Beispiel auch KI. Die Einzelheiten legt das BAMF fest, und wie Ihr Träger das beantragt oder bucht, entscheidet er. Ich schreibe den Leistungszeitraum und „MBE 2027“ auf die Rechnung.

„Geht das auch unbegrenzt, als Flatrate?“

Nein, es ist immer eine feste Briefzahl. So wissen Sie vorher genau, was es kostet. Wird es knapp, melde ich mich rechtzeitig und lade auf.

„Und wenn wir nach dem Test nicht weitermachen?“

Dann endet der Code am 29. November von selbst. Es gibt keinen Vertrag und keine Kosten.

„Können wir nach dem Test gleich weiterarbeiten?“

Ja. Wenn Sie am 26. November Ja sagen, verlängere ich den Code noch am selben Tag kostenlos bis Ende Dezember. Es entsteht keine Lücke, auch nicht für Ihre Ratsuchenden.

NICHT SAGEN

- Zeit, Tempo oder Effizienz als Nutzen: „erklärt den Brief in einer Minute“, „das Vorlesen hat eine Minute gedauert“, „spart Personal“, „effizienter“, „mehr Fälle schaffen“, „die einfachen Fälle werden abgefangen“. Nenn auch keine Zeitersparnis in Minuten. Um die MBE läuft eine Kürzungsdebatte. Sag stattdessen „Hilfe zur Selbsthilfe“ und „das, was nur Sie können“.
- „Zeit für echte Beratung“ oder „wofür Sie eigentlich da sind“. Briefe erklären, Formulare und Behördenkontakte gehören zu ihrer Arbeit.
- „Ersetzt“ in jeder Form: nicht „ersetzt die Beratung“, nicht „ersetzt Dolmetscher“ oder „ersetzt Sprachmittlung“.
- Absolute Versprechen: „Er verpasst keinen Termin“, „Er kann selbst anrufen“. Sag „Er denkt leichter an Termin und Frist“ und „Er ist vorbereitet, wenn ein Anruf nötig ist“.
- „Ihre Ratsuchenden zahlen nie etwas“ ohne Zusatz. Richtig ist: „über Ihren Code“.
- „Ihre Leute können das mit Ihrem Code auch zu Hause nutzen“. Biete auch nie den Knopf „Zugang dauerhaft auf ein Handy geben“ für Ratsuchende an.
- „Alles bleibt auf dem Handy“ und „Die Erklärung ist morgen noch da“. Beides stimmt für die Webseite nicht.
- „Unser Server“ ohne Cloudflare zu nennen, und „Alles ist Ende-zu-Ende verschlüsselt“. Ende-zu-Ende gilt nur für die Übergabe zwischen Handy und PC, den Brief selbst schickt der Server per TLS zur KI.
- „DSGVO-konform“, „rechtssicher“, „anwaltlich geprüft“, „zertifiziert“, „Data Privacy Framework“, „Server in Deutschland“ oder „in der EU“. Und nie „spätestens nach 30 Tagen“, immer „in der Regel nach 30 Tagen“.
- Rechtliche Festlegungen: „Sie brauchen keinen AVV“, „Eine Folgenabschätzung ist nicht nötig“, „Im Test sind wir allein verantwortlich“. Sag auch nicht, der AVV liege schon fertig vor. Richtig ist: „kommt vor dem ersten Brief am Dienst-PC“.

- Gesundheitsdaten freigeben, etwa mit „Briefe von der Krankenkasse gehen“. Das schätzt ihre Datenschutzstelle ein.
- „Die KI macht keine Fehler“, „erfindet nie etwas“, „rät nie“, „perfekte Übersetzung“, „von Muttersprachlern geprüft“. Sag stattdessen: „Die KI hat die feste Regel ...“.
- „Bei ChatGPT braucht man ein Konto“. Das stimmt so nicht mehr und wurde am 25.10. bewusst aus dem Handzettel gestrichen.
- „Vorlesen“ oder „fertige Antworten“ als Funktion der Webseite. Achtung: In den Metadaten von webseite/demo.html stehen noch „Vorlesen der Inhalte“ und „Fertige Antworten generieren“. Lass das vor dem Code-Stopp am Di 27.10. abends prüfen, falls jemand die Seite googelt.
- Überholte Sätze aus dem alten Spickzettel: „Die Knöpfe übersetze ich als Nächstes“, „Drucken kommt als Nächstes“, „Darf ich Ihre Stelle auf meiner Seite nennen und würden Sie verlinken?“. Und keinen angeblichen Fehler im Datenschutz-Blatt ankündigen. Abschnitt 6 (Stand 25.10.) nennt schon 27 Sprachen und stimmt.
- Ein Datum für die App, den Druck-Knopf, mehrere Fotos pro Brief oder andere neue Funktionen. Auch keine Zusagen zur Reihenfolge wie „kommt zuerst“, „kommt ganz oben auf die Liste“ oder „Ihre Rückmeldung bestimmt, was ich baue“.
- „Unbegrenzt“. Es gibt immer eine feste Zahl an Briefen.
- Preise von dir aus nennen, die eigene Untergrenze, ein Vergleich mit den Kosten für Sprachmittler, „zuzüglich Mehrwertsteuer“. Und nicht „ich bin Kleinunternehmer“, sondern „wir“ (Webklar GbR).
- „Ich will Ihnen nichts verkaufen“. Nach dem Test kostet es die Stelle Geld. Ehrlicher ist: „Heute geht es nicht um einen Vertrag.“
- „Rufen Sie einfach bei der Ausländerbehörde an“. Die Behörde im Kreis bittet selbst darum, auf telefonische Nachfragen zu verzichten. Kritisier die Ausländerbehörde des Kreises auch nicht.
- Haushalt, Kürzungen, Stellenabbau oder Fälle pro Stelle von dir aus ansprechen. Und nicht „Ihre Beraterinnen sind überlastet“, frag lieber.
- Am ersten Tag: „ganz Deutschland“, „bundesweit“, „900 Stellen“, Namen von Verbänden und Ämtern (Paritätischer, BAMF, BMI), „die Briefe sind überall dieselben“. Bitte heute auch nicht um eine Empfehlung oder um Kontakte zum Träger oder Verband.
- „Sie wären die erste MBE in Deutschland“. Höchstens auf Nachfrage: „die erste Stelle mit eigenem Testzugang“, und nur, wenn das am 29.10. noch stimmt.
- „Ich sehe nur Zahlen, keine Namen“ ohne Einschränkung. Richtig ist: „Über Ihre Ratsuchenden und ihre Briefe sehe ich nur Zahlen“, die Server-Protokolle gibt es zusätzlich.
- Verallgemeinerungen ohne Beleg wie „Auf Deutsch anrufen ist für viele das Schwerste“. Und die Generalprobe nicht als Geschichte erzählen.
- Die Mutter-Geschichte ausschmücken, etwa mit „Ich weiß, wie viel Sorge so ein Brief macht“ oder „Ich habe als Kind für sie übersetzt“. Erlaubt ist nur: „Schwierige Briefe vom Amt kenne ich von klein auf. Meine Mutter ist selbst nach Deutschland gekommen. Solche Briefe gehörten bei uns zum Alltag.“ Keine Beispiele mit echten Ratsuchenden.
- „Das hat die KI perfekt gemacht“. Den Musterbrief erklärst du nicht selbst inhaltlich, und du hältst kein Referat über Aufenthaltsrecht. Lass die Beraterin prüfen.
- „Zuwanderer“. Heute heißt es „Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte“.
- Anglizismen wie Tool, Feature, Use Case, Pain Point, Pilot, Feedback, Onboarding, skalieren, Rollout, Demo. Und keine Technik-Wörter wie Worker, Durable Object, Token, AES-256-GCM, Sonnet oder Haiku. Besser sind Werkzeug, Funktion, Test, Rückmeldung und Vorführung.

- Beim Preis: nicht den Pilotpreis 190 € (kommt erst am 26.11.), nicht „24 € im Monat“ (klingt nach Abo), keine Cent-pro-Brief-Rechnung, nicht die alten Zahlen „100 Briefe 20 €, 500 Briefe 75 €“, nicht „unbegrenzt“.

QUELLEN (NUR FALLS JEMAND FRAGT)

- DeZIM-Evaluation der MBE: In 60,5 % der Fälle bekamen befragte Ratsuchende eine inhaltliche Erklärung oder Hilfe beim Übersetzen und Ausfüllen von Dokumenten (Befragung von 1.751 Ratsuchenden, Frühjahr 2024, S. 36–37). Im Pitch: „rund sechs von zehn befragten Ratsuchenden“, nur wenn es passt. (https://www.dezim-institut.de/fileadmin/user_upload/fis/publikation_pdf/FA-6245.pdf)
- DeZIM-Evaluation: Das häufigste Hauptanliegen sind rechtliche Fragen zum Aufenthalt (27,0 %, Tabelle 7, S. 36). Das ist die Begründung für den Musterbrief der Ausländerbehörde. (https://www.dezim-institut.de/fileadmin/user_upload/fis/publikation_pdf/FA-6245.pdf)
- DeZIM-Evaluation: Das Leitbild der MBE ist „Hilfe zur Selbsthilfe“ (Bericht 2025, S. 6, 8). (https://www.dezim-institut.de/fileadmin/user_upload/fis/publikation_pdf/FA-6245.pdf)
- BAGFW-Pressemeldung zum MBE-Kongress: MBE in rund 900 Beratungsstellen bundesweit (11.06.2026). Nur auf Nachfrage. (https://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Veroeffentlichungen/Pressemeldungen/PM_2026/20260611_PM_MBE-Kongress.pdf)
- Träger der MBE Kirchheimbolanden ist die Förderinitiative Donnersberg e.V. (FID), ein eingetragener Verein, nicht kirchlich, Mitglied im Paritätischen Landesverband Rheinland-Pfalz/Saarland. (https://www.fid-donnersberg.de/2015/html/das_sind_wir_start_15.html)
- Die FID hat eine eigene betriebliche Datenschutzbeauftragung am Standort Kirchheimbolanden. (https://www.fid-donnersberg.de/2015/html/kontakt_15.html)
- Die FID bietet Alphabetisierungskurse an (u. a. Alpha-Mobil in Kirchheimbolanden). Deshalb gehört die Grenze „kein Vorlesen“ aktiv in den Pitch. (https://www.fid-donnersberg.de/2015/html/alphakurs_15.html)
- Die FID betreibt die MBE auch in Alzey. Die MBE-Standorte des Paritätischen in RLP/Saarland sind u. a. ABZ Kaiserslautern und Wörth, das Referat Migration sitzt in Mainz. Das ist nur Hintergrund für den Weg nach dem Test. (<https://www.paritaet-rps.org/fachinformationen/integration-migration>)
- Der Paritätische Gesamtverband ist Zentralstelle für die paritätische MBE und richtet MBE-Workshops aus. Nur Hintergrund, kein Thema am 29.10. (<https://www.der-paritaetische.de/themen/migration-und-internationale-kooperation/projekte/migrationsberatung-fuer-erwachsene-zuwanderer-mbe/>)
- Die Ausländerbehörde des Donnersbergkreises ist laut Integreat-Leitfaden sehr hoch ausgelastet und bittet, auf telefonische Nachfragen zu verzichten. Deshalb wird die Anruf-Hilfe nur für nötige Anrufe gezeigt (Termin absagen). (<https://cms.integreat-app.de/donnersberg/de/wp-json/ig-mpdf/v1/pdf>)
- mbeon ist die Online-Beratung der MBE (Messenger-App, vom BMI finanziert, vom BAMF betreut). BehördenKlar ergänzt sie und konkurriert nicht damit. (<https://www.der-paritaetische.de/themen/migration-und-internationale-kooperation/projekte/migrationsberatung-fuer-erwachsene-zugewanderte-mbe-mbeon/>)
- Das Data Processing Addendum von Anthropic mit EU-Standardvertragsklauseln ist Teil der Commercial Terms. Ein Data Privacy Framework ist nicht belegt. (<https://www.anthropic.com/legal/data-processing-addendum>)
- Die MBE-Förderung ist 2026 bei 77,5 Mio. € eingefroren, der Regierungsentwurf 2027 sieht knapp 4 Mio. € weniger vor. Das ist nur der Grund für den Ton (keine Effizienz-Argumente), nicht ansprechen. (https://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Veroeffentlichungen/Publikationen/Factsheet/Factsheet_MBE_2026_Stand_August_2026.pdf)