

13 Minuten: fragen, zeigen, ehrlich sein, bitten.

Leitbild **Hilfe zur Selbsthilfe**, nie „Zeit sparen“. Ziel: **Code übergeben** und **26.11. mit Uhrzeit** im Kalender.

ABLAUF

0 : 00 Begrüßung (langsam, Blickkontakt reihum)

„Ich bin Justin Klein aus Winnweiler, fast von nebenan. Schwierige Briefe vom Amt kenne ich von klein auf, meine Mutter ist selbst nach Deutschland gekommen. Deshalb habe ich BehördenKlar gebaut. Eine Viertelstunde, passt das? ... Sie kennen die Menschen, ich kenne nur die Technik. Heute geht es nicht um einen Vertrag, am Ende habe ich eine Bitte. Darf ich Sie zuerst etwas fragen?“

1 : 00 Erst fragen, dann zeigen

„Wenn jemand mit einem Brief zu Ihnen kommt: Was passiert dann als Erstes?“ · „Wie oft sind Termin oder Frist dann schon knapp?“

Still sein, bis fünf zählen, ihre Wörter mitschreiben. Bleibt es still: „Was war der letzte Brief, der hier lag?“

2 : 30 Der Gedanke dahinter, Musterbrief Nr. 1 ans Team

„Der Brief ist nicht erledigt, wenn die Person aus Ihrer Tür geht. Bei Ihnen heißt das Hilfe zur Selbsthilfe, oder? Genau da soll BehördenKlar helfen. ... Ein erfundener Brief einer Ausländerbehörde. Sie haben das Original, am Ende schauen Sie bitte, ob alles stimmt.“

3 : 30 Vorführung: „Herr Beispiel“ fotografiert mit seinem Handy

Erst jetzt „ **Lieber mit dem Handy fotografieren**“ → scannen → „ **Handy verbunden**“ zeigen → Handy hochhalten → Häkchen → Cloudflare abwarten →  → „**Foto aufnehmen**“ → Musterbrief Nr. 2 → „Foto verwenden“.

„Das ist das Handy von Herrn Beispiel. Keine App, kein Konto. Die Seite ist auf Arabisch, auch die Einwilligung. Sie können das nicht lesen. Er kann es. Darum geht es.“

4 : 30 Wartezeit, etwa eine Minute: kurz Datenschutz, dann fragen

„Das Foto geht verschlüsselt an unseren Server bei Cloudflare, dann an den KI-Dienst Anthropic, beide USA. Bei uns nicht gespeichert, Anthropic löscht in der Regel nach 30 Tagen, kein Training. Wer nicht einwilligt, wird ganz normal beraten. ... Wenn Herr Beispiel mit diesem Brief zu Ihnen käme: Was müsste er unbedingt verstehen?“ → Liste mitschreiben.

5 : 30 Erstens: Er versteht seinen Brief

Laptop zum Team, ihre Liste abhaken, nur vorlesen, was dasteht, Fachbegriff aufklappen. „Sie haben das Original. Stimmt das so? Stimmen Termin und Frist?“ · Bei Fehler: „**Gut, dass er damit bei Ihnen sitzt.**“

7 : 00 Zweitens, drittens: Termin, Frist, ein nötiger Anruf. Dann das, was nur sie können

Ampel (rot). Am Handy  → Vorschau → abbrechen (nie am PC). Am PC oben „العربية“: bei „Anrufen“ Satz deutsch, darunter arabisch. Zurück auf „Deutsch“.

„Mit wenigen Tipps in seinem Kalender, mit Erinnerung. Der Eintrag liegt nur bei ihm. ... Muss er absagen: oben deutsch, so sagt er es. Darunter arabisch, damit er weiß, was er sagt.“

„**Er versteht seinen Brief. Er denkt leichter an Termin und Frist. Er ist vorbereitet, wenn ein Anruf nötig ist.** Das kann keine KI. Das sind Sie.“ → Handy hoch, unten zeigen: „Bei jeder Erklärung: Noch Fragen? **Ihre Beratungsstelle MBE Donnersberg hilft weiter.** Es schickt die Leute zu Ihnen, nicht weg.“

8 : 30 Ehrlich: was es nicht kann (vor der Bitte!)

„Lieber jetzt als in vier Wochen: Eine KI kann sich irren, Fristen am Original prüfen. Keine Rechtsberatung. Ein Foto pro Erklärung. Kein Vorlesen, für Menschen, die nicht lesen können, nur eine halbe Hilfe. Die Erklärung bleibt nur, solange die Seite offen ist (am PC aber druckbar). Keine Sprache ist von Muttersprachlern geprüft.“

9 : 30 Die zwei Bitten. Erst jetzt die Mappe öffnen

„Erstens ein Testzugang: ein Monat bis 29. November, bis zu 100 Briefe, kostenlos. Über Ihren Code zahlen auch Ihre Ratsuchenden nichts. Nur für Mitarbeitende, im Test nur übers Handy der Person. ... Sie gehören zur Förderinitiative Donnersberg, richtig? Wer macht dort den Datenschutz?“ → Namen notieren.

„Zweitens: Darf ich am Donnerstag, 26. November, wiederkommen? Welche Uhrzeit passt Ihnen?“ → **schweigen**, eintragen, laut wiederholen.

11 : 00 Zuhören, dann Abschluss und aufstehen

„Was müsste bis zum 26. November passiert sein, damit Sie sagen, das hat Ihren Ratsuchenden geholfen?“ · „Und was müsste passieren, damit Sie sagen: Das lassen wir lieber?“ → mitschreiben, nichts verteidigen.

„Code bis 29. November, das Blatt schicke ich [Name] heute als PDF, am 26. um [Uhrzeit] komme ich wieder. Rufen Sie an, auch bei Kleinigkeiten. Auch wenn es heißt: So brauchen wir das nicht. Das hilft mir genauso.“

Nur 10 Minuten? Keine Studien-Zahl, Grenzen in drei Sätzen (KI kann sich irren, keine Rechtsberatung, kein Vorlesen), nur eine Zuhör-Frage. **Die Bitte (Code + 26.11.) nie streichen.** · **Zögert das Team:** „Sie müssen heute nichts entscheiden. Darf ich mich Anfang nächster Woche melden?“

VORHER

- **Mi:** Generalprobe 3, Bildschirmfotos und Video mit roter Ampel offline. VORF-2EDF: mindestens 10 Briefe übrig
- Mappe: 2× Musterbrief, 5× Handzettel, 5× Kurzanleitung (beide mit MBE-Code), 2× Datenschutz-Blatt, Block und Stift
- **MBE-Code nie am eigenen Laptop einlösen**, vorgeführt wird nur mit VORF-2EDF
- Im Auto: **Hotspot an**, Seite öffnen, „ Kostenlos über MBE Donnersberg (Vorführung)“ sichtbar, **Arabisch eingestellt**. Noch nicht auf „Lieber mit dem Handy“ klicken (QR gilt 15 Min.)
- Laptop: `caffeinate -d`, Ton aus, Ladekabel, Zoom 125 %; Handy: Akku voll, Sperre „Nie“, lautlos
- Drinnen: Namen mit Sitzskizze notieren, Bildschirm zum Team, eigenes Internet
- Nach dem Klick prüfen: Häkchen „Hier am Bildschirm immer auf Deutsch ...“ ist gesetzt

EINWÄNDE (KURZ, EHRlich)

„Wohin gehen die Daten? USA?“

Ja: Server bei Cloudflare, KI von Anthropic, beide USA, mit EU-Standardvertragsklauseln. Bei uns nicht gespeichert, Anthropic in der Regel 30 Tage, kein Training. Einwilligung pro Brief, in ihrer Sprache. Wer nicht will, wird normal beraten.

„Das muss unsere Datenschutzstelle freigeben.“

Ja, bitte fragen, das Blatt ist für sie. AVV-Entwurf und TOMs kommen vor dem ersten Brief am Dienst-PC. Rollen und Folgenabschätzung kläre ich mit ihr, sie entscheidet.

„Ist das nicht einfach ChatGPT?“

Auch eine KI, Claude von Anthropic. Dort bekommt man einen Text. Hier Kalender-Eintrag und Anruf-Hilfe, deutsche Fachbegriffe, und Sie lesen am PC Deutsch.

„Ersetzt das unsere Beratung?“

Nein. Es erklärt den Brief. Was die Person dann tut, ist Beratung, und die bleibt bei Ihnen.

„Und wenn die KI sich irrt?“

Kann passieren. Feste Regeln: unsicheres Datum bleibt leer, Nummern nur aus dem Brief. Fristen am Original prüfen. Haftungsfragen beantworte ich der Leitung schriftlich.

„Was kostet das danach?“

„Über Ihren Code zahlen die Ratsuchenden auch danach nichts. Für eine Stelle Ihrer Größe voraussichtlich **290 € im Jahr für bis zu 1.200 Briefe**. Endpreis, eine Rechnung im Januar, endet am 31.12. von selbst. Ein Richtpreis, das Angebot bringe ich am 26.11. mit.“ Nicht: Pilotpreis 190 €, „24 € im Monat“, Cent pro Brief.

„Und nach dem 26.11.“

Sagen Sie Ja, läuft der Code am selben Tag kostenlos bis Ende Dezember weiter. Keine Lücke.

„Wie viel Arbeit macht das?“

Einmal ein Lesezeichen, dann Sprache, QR-Code, warten. Die Auswertung mache ich. Kostet es Zeit statt zu helfen, ist das auch ein Ergebnis.

„Rechtlich geprüft? Die Leitung muss entscheiden.“

Von einem Anwalt noch nicht, ehrlich. Der Test kostet nichts, kein Vertrag. Ich komme gern zur Leitung.

„Kurdisch? Dari?“

Kurdisch ist Kurmandschi, Sorani noch nicht. Dari: Farsi wählen. Was fehlt Ihnen?

„Viele können kaum lesen.“

Echte Grenze, kein Vorlesen. Ampel und Kalender helfen trotzdem, und Sie sehen am PC Deutsch.

„Mehrere Seiten? Drucken?“

Ein Foto pro Erklärung, die Seite mit Betreff und Frist. Mehrere Seiten nur als PDF. Drucken: am PC , auch in der Sprache der Person.

„Sehen Sie, wer was hochlädt?“

Nein, nur Zahlen pro Woche und Sprache. Dazu Protokolle ohne Briefinhalt, höchstens 7 Tage.

„Wer steckt dahinter?“

Webklar GbR, Kenso Grimm und ich. Im Test bindet Sie nichts.

„Wir haben doch mbeon.“

Das ergänzt sich: mbeon ist der Weg zu Ihnen, BehördenKlar erklärt den Brief auf dem Tisch.

PLAN B

- › **Kein Internet:** Hotspot neu verbinden, sonst Bildschirmfotos. „Den Zugang lasse ich Ihnen da, dann sehen Sie es im Test selbst.“
- › **Dauert lange:** nach 2 Min. aufs Handy schauen. Rechnet es noch: weiterreden, **nichts neu laden**. Warnung am PC kommt erst nach 3 Min. Steht die Erklärung am Handy: Knopf mit . Sonst am PC „Abbrechen“ und neu.
- › **Laptop hängt, Handy hat das Ergebnis:** das Handy zeigen, dort auf Deutsch umschalten.
- › **Kein Umschalter „Deutsch | العربية“:** „Hier hat die Übersetzung gehakt“, Bildschirmfotos.
- › **Fehlermeldung:** ruhig bleiben. „Das kann im Alltag auch passieren, gut, dass Sie es sehen.“ Zweiter Versuch.
- › Jede fertige Erklärung kostet einen Vorführ-Brief, Fehlversuche ohne Ergebnis nicht.

GUT ZU WISSEN

- › **Träger: Förderinitiative Donnersberg e.V. (FID)**, nicht kirchlich, im Paritätischen, also DSGVO. Eigene Datenschutzbeauftragung.
- › Kontakt MBE laut FID-Seite: **Herr v. Bose**. Also „Beraterinnen und Berater“, „Kolleginnen und Kollegen“.
- › Heißt heute „Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte“.
- › FID macht Alphabetisierungskurse: „kein Vorlesen“ ehrlich sagen.
- › Ausländerbehörde: bittet, nicht nach dem Stand zu fragen. Termine vereinbart und sagt man per Telefon oder Mail.
- › **Nur auf Nachfrage:** MBE gibt es an rund 900 Stellen. „Sie wären die erste Stelle mit eigenem Testzugang.“

NICHT SAGEN

- ✗ „Zeit sparen“, „effizient“, „ersetzt“, „verpasst keinen Termin“, „erfindet nie“
- ✗ „Zahlen nie etwas“ (immer „über Ihren Code“), „DSGVO-konform“, „Server in der EU“
- ✗ Ein Datum für App oder neue Funktionen. „Ganz Deutschland“, Verbände, Kürzungen