



Retro- und Prospektive Helfende Wände

Eine inhaltliche Analyse der Erfolge und
Zielerreichungen, sowie zukünftigen Schritte der
Plattform für private Unterbringung von Geflüchteten



Bundesamt
für Migration
und Flüchtlinge

project
together



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Ein innovatives öffentlich-privat-zivilgesellschaftliches Partnerschaftsprojekt

Projektpartner:

project
together

- Einbindung zivilgesellschaftlicher Akteure für Unterstützungsstrukturen
- Interessenvertretung und Öffentlichkeitsarbeit
- Stakeholder- und Partnermanagement



WUNDERFLATS

- Betreiben und Verwalten der Plattform
- Technische Expertise und Umsetzung
- Aktivierungskampagne
- Kommunal- und Nachhaltigkeitsmanagement
- Administrative Verwaltung der AMIF-Förderung



Bundesamt
für Migration
und Flüchtlinge

- Kofinanzierung

Stille Partner:



Bundesministerium
des Innern
und für Heimat

- Politischer Rückhalt
- Einbindung staatlicher Akteure
- Pilotprojekt
- Stiller Partner

Netzwerkpartner:



IPSO

- Anbindung von direktem psychosozialem Support an den Wohlbefindens-Check (Ampelsystem)
- Inhaltlicher Input

Besonderen Dank an unsere Sparringspartner:



PATHWAYS
INTERNATIONAL



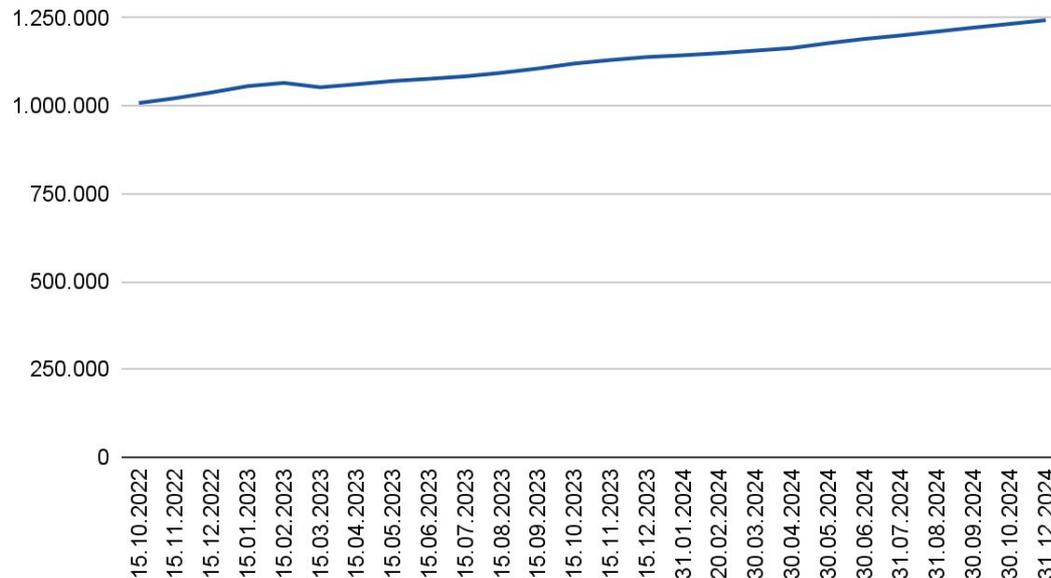
Deutsches
Rotes
Kreuz



Malteser
...weil Nähe zählt.

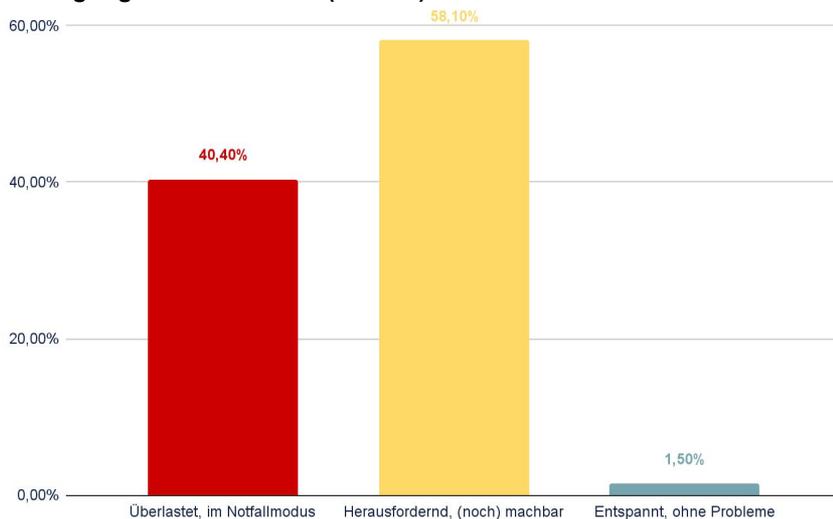
Der russische Angriff auf die Ukraine und weitere Krisen führen zu einem starken Zustrom von schutzsuchenden Menschen nach Deutschland.

Aufenthalt Geflüchtete aus der Ukraine in Deutschland 2022 / 2023 / 2024



Die staatlichen Kapazitäten zur Unterbringung von Geflüchteten reichen nicht aus, und die Bereitstellung zusätzlicher Unterkünfte ist oft langwierig, kompliziert und teuer, wie das Beispiel Tegel zeigt.

Befragung der Kommunen (n = 616) im Jahr 2023¹



Gleichzeitig stehen viele Wohnungen, Zimmer und Gästebetten leer, die potenziell genutzt werden könnten.

- Der marktaktive Leerstand (Geschosswohnungen, die unmittelbar vermietbar oder mittelfristig aktivierbarer sind) lag Ende 2022 bei 2,5% oder rund 554.000 Einheiten.²
- 27 % der alleinlebenden über 65-Jährigen wohnten 2022 auf je mindestens 100 Quadratmetern.³

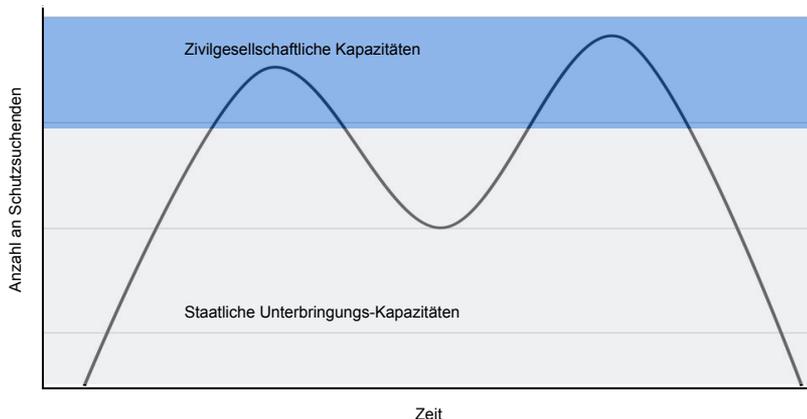
Zudem machen Privatpersonen, die ukrainische Geflüchtete untergebracht haben, überwiegend positive Erfahrungen.

- 58% der Unterbringenden sind neu im Bereich Flucht und Asyl aktiv, und 82% berichten von positiven Erfahrungen. Ihr Profil ähnelt dem freiwillig Engagierter.⁴

Der Ausbau der privaten Unterbringung als eine weitere Säule birgt großes Potenzial.

Vision

Für zukünftige Krisen (Krieg, Wohnungsnot, Naturkatastrophen) ist Deutschland gut vorbereitet und hilft den Kommunen, die Unterbringung von Geflüchteten und perspektivisch allen Menschen in Not sicher, effizient und fair zu bewältigen.



Kapazitäten der Aufnahmegesellschaft greifen dort, wo staatliche Kapazitäten erschöpft sind (atmendes System).

Vorteile der zivilgesellschaftlichen Unterbringung von Geflüchteten

- **Schnellere Teilhabe durch direkten Kontakt zur Zivilgesellschaft:** Der direkte Kontakt erleichtert die soziale Eingliederung und beschleunigt den Zugang zu Sprache, Kultur und Arbeitsmöglichkeiten, was die Integration fördert.^{1,2}
- **Schnellere Aufnahme einer Beschäftigung:** Gastgebende oder zivilgesellschaftliche Netzwerke können aktiv bei der Jobsuche unterstützen, indem sie Kontakte vermitteln und zu Vorstellungsgesprächen begleiten.³
- **Bedarfsorientierte Unterbringung für Frauen, Kinder und Menschen mit besonderen Bedürfnissen:** Zivilgesellschaftliche Strukturen berücksichtigen oft besondere Bedürfnisse von vulnerablen Gruppen wie Frauen, Kindern und Menschen mit Behinderungen, was zu sicheren und auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnittener Unterbringung führt, besonders im Vergleich zu staatlichen Unterkünften.^{2,3}
- **Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements:** Zivilgesellschaftliche Unterbringung stärkt das Engagement der lokalen Bevölkerung, die aktiv in den Prozess der Aufnahme und Integration eingebunden wird.¹

Manuelles Matching von Geflüchteten mit freiem Wohnraum ist ineffizient, teuer und unsicher.

Manuelle (datenbankzentrierte) Lösungen

- **Hoher manueller Aufwand:** Benötigt erheblichen manuellen Einsatz für Dateneingabe, Matching und Verwaltung.
- **Fehleranfälligkeit:** Die menschliche Beteiligung erhöht die Wahrscheinlichkeit von Fehlern, besonders unter Druck oder in komplexen Situationen.
- **Ineffizienz:** Langsam und nicht in der Lage, große Datenmengen oder vielfältige Krisen effizient zu bewältigen. Prozesse und Aktualisierungen verzögern sich durch die Abhängigkeit von menschlichen Eingriffen.
- **Mangelnde Skalierbarkeit:** Mit zunehmender Nutzerzahl geraten manuelle Systeme schnell an ihre Grenzen und werden schwerer zu verwalten.
- **Plattform als Synonym:** Oft werden die Begriffe Webseite, Datenbank und Plattform synonym verwendet, obwohl sie sich deutlich voneinander unterscheiden.

Digitale Plattformlösungen

- **Automatisierung:** Aufgaben wie Datenverarbeitung, Matching und Verifizierung werden automatisiert, was den manuellen Aufwand und menschliche Fehler reduziert.
- **Verständlichkeit:** Die Nutzung einer digitalen Plattform ist intuitiv und vertraut, da viele bereits ähnliche Systeme kennen und bedienen.
- **Effizienz:** Schnell und zuverlässig dank Automatisierung und skalierbarem Design, was schnelle Reaktionen auf große Datenmengen oder dringende Krisen ermöglicht.
- **Skalierbarkeit:** Konzipiert, um eine steigende Anzahl von Nutzern zu bewältigen, ohne erhebliche zusätzliche Kosten oder Ressourcenanforderungen. Mehr Nutzer senken sogar die Kosten pro Vermittlung.
- **Zentrale Datenübersicht:** Bietet Echtzeit-Dashboards und eine umfassende Datenerfassung, die die Entscheidungsfindung und Ressourcenzuteilung erleichtert.

Bei einer digitalen Plattformlösung sinken die Kosten pro Match bei steigenden Nutzungszahlen.

Zum Zeitpunkt einer von Wunderflats durchgeführten Umfrage hatten nur 5 % der befragten Kommunen (n = 20) Erfahrungen mit automatisierten Matching-Plattformen gesammelt.

Kann man in Krisenzeiten den Druck auf die staatlichen Unterkünfte reduzieren, ohne explodierende Kosten?

	Helfende Wände	Tegel (Beispiel)
Anzahl an untergebrachten Geflüchteten innerhalb der Projektlaufzeit	1168	1168
Durchschnittliche Unterbringungsdauer der HW Plattform in der Projektlaufzeit	9 Monate	9 Monate
Kosten pro untergebrachten Geflüchteten im Monat (durchschnittliche Miete über HW innerhalb der Projektlaufzeit (Kosten der Unterkunft) + Regelbedarf ¹)	160,64 € + 463,33 € ≈ 624 €	5500 € ²
Kosten pro Monat für die gesamte Anzahl an untergebrachten Geflüchteten	728.797 €	6.424.000 €
Steuerlast (über HW untergebrachte Personen * Kosten pro untergebrachten Geflüchteten * durchschnittliche Buchungsdauer)	6.559.173 €	57.816.000 €
Kofinanzierung vom BAMF	1.351.671	-
Rechnung Steuereinsparung (Steuerlast Tegel - Steuerlast HW - variable Kosten HW)	57.816.000 € - 6.559.173 € - 1.351.671 €	
Gesparte Steuern	49.905.156 €	

Die Vorläufer-Version von HW hat 2022 in der akuten Krise **27.000 Personen**, bei einer durchschnittlichen Buchungsdauer von **3,39 Monaten** in Unterbringung gebracht. Mit der selben Berechnung ergeben sich folgende Werte:

- 446 Mio Euro gesparte Steuern
- Es ergibt sich eine Gesamtersparnis von 2022 bis August 2024: **496 Mio Euro**

Die Steuerersparnis berücksichtigt nicht die nicht-finanziellen Auswirkungen des Projekts, wie:

- beschleunigte Integration durch direkten Kontakt zur Aufnahmegesellschaft,
- schnellere Aufnahme einer Beschäftigung
- bedarfsorientierte Unterbringung für Geflüchtete, vor allem Frauen, Kinder und Menschen mit besonderen Bedarfen
- menschlichere und sichere Unterbringung
- Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements

¹Der zur Berechnung herangezogene Regelbedarf ist der Durchschnittswert der Regelbedarfsstufen 1-6 von 2024 (Quelle: <https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/arbeit-und-soziales/regelsaetze-erhoehung-2222924>)

²Es existiert keine einheitliche Quelle für die monatlichen Kosten pro untergebrachter Person in Tegel. Die Angaben liegen zwischen 5000 - 8000 €. Für die Vergleichsrechnung wurde daher der Wert 5500 € festgelegt. Quelle: <https://fluechtlingsrat-berlin.de/wp-content/uploads/berichtzustaendetxl.pdf>

Eine staatlich unterstützte Online-Matching-Plattform bringt Geflüchtete sicher in privaten Wohnraum unter.



Hochmodulare, belastbare technische Infrastruktur, die auch **großen Fluchtbewegungen** standhält und jederzeit **flexibel** an **neue Anforderungen** angepasst werden kann. **Überwachung** durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik. Penetrationstest erfolgreich durchgeführt.

Buchung erst **nach** erfolgreicher **Verifizierung** des Geflüchteten und Vermietenden durch den externen Dienstleister **Veriff** möglich.

Alle Angebote werden automatisch zweimal täglich auf Unterkünfte **überprüft**, die die voraussichtlich anerkannten Kosten der Unterkunft überschreiten. Sie werden **offline genommen** und die **Vermietenden hierüber in Kenntnis gesetzt**.

Ein **Schlüsselwortüberwachungssystem** scannt Inserate nach problematischen Begriffen, um potenzielle Sicherheitsbedrohungen frühzeitig zu erkennen. Ein definierter **Eskalationsprozess** sorgt für schnelle Reaktionen auf sicherheitsrelevante Probleme.

Die Plattform arbeitet **datensparsam** und **DSGVO-konform**.

Eine digitale Lösung wie Helfende Wände hilft dabei, den privaten Wohnraum effizienter und sicherer zu nutzen.

Neuer Wohnraum verfügbar in Minuten



- Alle wichtigen Informationen für Vermietende auf einer Webseite.
- Inserieren von Wohnraum durch den Vermietenden innerhalb von Minuten.
- Im digitalen Dashboard kann der Vermietende:
 - die eigenen inserierten Unterkünfte effizient anpassen,
 - Buchungsanfragen an- oder ablehnen,
 - Geflüchteten alternative Buchungsdaten vorschlagen
 - Buchungen verwalten.

Unterkunftssuche rund-um-die-Uhr



- Plattform auch mobil nutzbar
- Geflüchtete können Wohnsitzauflage angeben, um nur Inserate aus dem aufgelegten Bereich angezeigt zu bekommen.
- Filter sorgen für passende Ergebnisse (z.B. Zimmeranzahl, Barrierefreiheit, etc.)
- Eine Inseratsanfrage erfolgt durch einen einfachen Mausklick - es können beliebig viele Inserate angefragt werden.
- Im eigenen digitalen Dashboard kann der Geflüchtete:
 - Buchungsanfragen und Buchungen effizient verwalten.

Sicherheit durch Begleitung- und Betreuung



- Automatisierte, regelmäßige Abfrage des Wohlbefindens (sog. Ampelsystem) bei Vermietenden und Geflüchteten.
 - Persönlicher Support bei kritischen Themen,
 - es werden automatisiert Hilfsangebote passend zu Herausforderungen angezeigt,
 - direkte Terminvereinbarung für psychosozialen Support durch IPSO (zukünftig SABA App).
- Persönlicher Support jederzeit kontaktpflichtig (wird in ca. 10 % der Fälle in Anspruch genommen).

Eine koordinierte Aktivierungskampagne, unterstützt von Staat, NGOs und Wirtschaft, mobilisiert private Vermietende und sichert eine kosteneffiziente Bereitstellung von Unterkünften.

Die deutschlandweite Marketingkampagne wurde vom 01.04.2024 - 31.08.2024 durchgeführt. Ende Juli fand eine Ausstellung mit Podiumsdiskussion statt, die auf die Lebensrealität von Geflüchteten aufmerksam gemacht hat.

Ziele

- Kampagnenziel: Bekanntmachung der Plattform und Aktivierung Vermietende
- SMART-Ziele: 300.000 Website-Besucher, Gastgeber-Rekrutierung, Engagement

Erreichte Ergebnisse (innerhalb der Kampagnenlaufzeit)

- Impressionen: 85,22 Millionen (bis August 2024).
- Neue Website-Besucher: 389.159
- Neue Gastgebende: 429
- Erstellte Wohnrauminserate: 893

Leistungsstarke Kanäle

- Social Media: Facebook und Instagram am effektivsten
- Guerrilla-Marketing: Flyer-Promotion in Städten (Berlin, Hamburg, München) steigerte Reichweite
- Influencer-Kampagne: Reichweite über 1 Million Impressionen

Verbesserungspotenzial

- Zielgruppen noch genauer definieren und besser einbinden
- Lokale Aktivierungskampagnen auf hoch frequentierte Kommunen zugeschnitten
- Längere Laufzeit für die Kampagne/n
- Community besser einbinden durch mehr Events



Wunderflats GmbH Geschäftsführer Jan Hase hält eine Eröffnungsrede bei der Podiumsdiskussion. | Foto: Wunderflats GmbH

Eine koordinierte Aktivierungskampagne, unterstützt von Staat, NGOs und Wirtschaft, mobilisiert private Vermietende und sichert eine kosteneffiziente Bereitstellung von Unterkünften.

Kennzahl*	2023	2024 (mit Kampagne)	
Webseitenbesucher	56.700	75.400	+33 %
Vermietende	211	219	+4 %
Inserate	258	424	+64%
Inserate / Vermietenden	1,2	1,9	+58 %
Betten	263	664	+152 %
Betten/Inserat	1,02	1,6	+57 %

Marketingkampagne und Callcenter kombiniert erhöhten die Anzahl der Inserate und Betten pro Vermietenden und zeigen, dass private Vermietende mehr Unterstützung brauchen, um das Unterkunftsangebot für Geflüchtete zu erweitern.

- Die Kombination hat zu einer Steigerung der Konversionsrate von Anfrage zur Buchung von 5,2 % auf 6,5 % geführt.
 - Eine Konversationsrate von 6,5 % kann als sehr gut betrachtet werden, da eine komplexe Entscheidung durch die Vermietenden getroffen wird und jedes Inserat im Schnitt von 9 verschiedenen Geflüchteten angefragt wird.
- Die Unterstützung durch ein Callcenter erhöht die Sicherheit bei der Entscheidung, Geflüchteten helfen zu wollen, und führt zu einer 17,42 % höheren Umwandlungsrate von potenziellen Helfenden zu Vermietenden im Vergleich zu einem Prozess ohne Callcenter.
 - Dies zeigt, dass Vermietende in krisenfreien Zeiten oder bei Krisengewöhnung mehr proaktive Unterstützung und Überzeugung benötigen, um Unterkünfte anzubieten.
 - Die Kontakte waren überwiegend ausgehend, nur 5,38 % der Anrufe waren eingehend.
- Die Steigerung der Anzahl der Inserate um 64 % ist auf die erhöhte Aufmerksamkeit für das Problem durch die Kampagne, sowie die intensive Betreuung und Unterstützung der Vermietenden zurückzuführen.

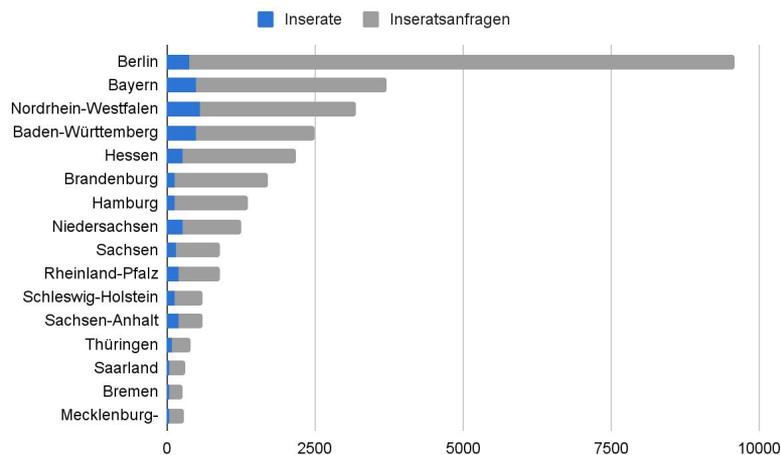
Die Plattform verbessert die Infrastruktur zur privaten Unterbringung von Geflüchteten und entlastet damit den Bund und Kommunen.

Ergebnisse Kategorie	15.02. - 31.12.23	01.01. - 31.08.24	Gesamt
Neue Vermietende	1237	924	2161
Neue Inserate	2054	1732	3.786
Durchschnittliche Betten pro Inserat	1,1	1,6	1,35
Betten	2.217	2.726	4.943
Buchungsanfragen	5.671	3.686	9.357
Buchungen	316	259	575
Gematchte Nächte	77.721	70.344	148.065
Gematchte Personen	638	523	1.161
Mietende pro Buchung	2,02	2,2	2,1

Die Daten zeigen, dass Angebot und Nachfrage auf kommunaler Ebene besser abgestimmt und aktiv gestalten werden sollten.

- In 1141 Städten wurde mindestens eine Unterkunft inseriert.
- Es gibt eine Diskrepanz zwischen Angebot und Nachfrage. Dabei ist die Nachfrage nicht immer dort am höchsten, wo das Angebot groß ist.

Verteilung von Anfragen und Inseraten auf die Bundesländer innerhalb der Projektlaufzeit



Die Hilfsbereitschaft privater Vermietender bei der Unterbringung ist weiterhin hoch.

Anhaltende Hilfsbereitschaft und neue Trends bei privater Unterbringung. Wichtige Erkenntnisse aus der Praxis

1. Trotz abnehmender Medienpräsenz des Themas gibt es weiterhin Vermietende, die bereit sind, Geflüchtete privat unterzubringen und zu unterstützen.
2. In Zeiten, in denen die Krise weniger präsent ist, lassen sich mehr Unterkünfte konvertieren, wenn den Vermietenden eine umfassende proaktive Begleitung und Unterstützung angeboten wird.
3. Der Support wurde wenig genutzt, was zeigt, dass Nutzer gut mit der digitalen Plattform zurechtkommen.
 - a. Viele Vermietende hatten Schwierigkeiten angemessene Mieten festzusetzen und fragen nach einer Mietpreisberatung. Sie wurden an die zuständigen Stellen verwiesen.
 - b. Die häufigste Frage der Vermietenden bezieht sich darauf, warum primär ukrainischen Flüchtlingen und Geflüchteten geholfen wird. Viele der häufigsten Anfragen von Mietenden und Vermietenden ließen sich bereits durch die Informationen im Hilfezentrum klären, werden jedoch direkt gestellt.
4. Eskalationsfälle sind äußerst selten: Innerhalb der Projektlaufzeit wurden nur sechs Fälle gemeldet.
 - a. Vier Verstöße gegen Projektprinzipien, darunter persönliche Erwartungen und demografische Vorlieben, führten zur Deaktivierung der Inserate und betonen die Wichtigkeit klarer Richtlinien.
 - b. In zwei Eskalationsfällen betraf das Problem die Unterkunft selbst (z. B. Wasserschaden).
5. Es gab keinen Betrugsfall.
6. Die durchschnittliche Buchungsdauer von Unterkünften nimmt mit der Dauer des Angriffskrieges stetig zu.
7. Inserate in begehrten Lagen erhalten überdurchschnittlich viele Anfragen, was zu einer Diskrepanz zwischen der Anzahl der Anfragen und tatsächlichen Buchungen führt.

Sollte man die Plattform als dauerhafte Lösung für die Unterbringung von Geflüchteten und als Kriseninstrument verstetigen?



Helfende Wände

2.161

neue Vermietende

49,9 Mio. €

gesparte Steuern

148.065

gematchte Nächte

9.357

Buchungsanfragen



Wohnraumaktion* (2022)

446 Mio. €

gesparte Steuern

27.000

gematchte Personen

Die Plattform stellt eine digitalisierte, effiziente Lösung zur Unterbringung von Geflüchteten in Deutschland dar.



Kosteneffiziente, zentrale Lösung



Stärkung der öffentlich-privaten und zivilgesellschaftlichen Partnerschaften, sowie des gesellschaftlichen Zusammenhalts



Krisenbereitschaft: Flexibilität und Skalierbarkeit

*Die 'Wohnraumaktion' ist die Vorgängerversion von HW und wurde wenige Tage nach Ausbruch des Krieges, während der akuten Krise gestartet. Das Projekt lief bis Ende 2023 und zeigt, dass die Plattform als Kriseninstrument gut funktioniert, obwohl sie zu diesem Zeitpunkt noch nicht optimiert wurde.

Das Pilotprojekt war ein Erfolg. Jetzt gilt es, die Plattform dauerhaft als Lösung zur Unterbringung von Geflüchteten zu etablieren.

Die Plattform wird sich, wie alle technischen Produkte, durch iterative Schritte kontinuierlich verbessern und so schrittweise effizienter, noch benutzerfreundlicher und umfassender im Angebot werden. Entsprechende Maßnahmen:

1. Technische Verbesserungen und Plattformentwicklung

- Ein bundesweites Mapping der Mietkostenübernahmen kann angebunden werden und würde Vermietende entlasten.
- Anonyme Kommunikationsmöglichkeiten über die Plattform entwickeln.
- KI-gestützte Betreuung im Buchungsprozess anbieten, um die Kosten weiter zu senken.
- Digitale Signaturen für Mietverträge und automatisierte Mietangebote
 - senken des administrativen Aufwands ermöglichen,
 - Verträge können direkt an Leistungsträger übermittelt werden.
- Unbefristete Mietverträge

2. Gewinnung und Bindung neuer Vermietender

- Verstärkte persönliche Ansprache privat vermietender Personen
 - um neue Unterkünfte zu akquirieren
 - um die Bindung und Identifikation mit HW auszubauen
- Ausbau des Ampelsystems und Unterstützungsangebote für Vermietende

3. Strategische Ausweitung und Kooperationen

- Die Öffnung der Plattform für alle Geflüchteten mit Anspruch auf eine eigene Unterkunft als logischer nächster Schritt
- Stärkung der Kooperationen mit Kommunen, lokale Aktivierungskampagnen, Vernetzung mit bestehenden Angeboten vor Ort
- Ansprache institutioneller Vermietender

Schaffen Sie Raum für Hoffnung



Anne Warscheid
Projektleitung
anne.warscheid@wunderflats.com

Freude
Zukunft
Frieden

Freude
Zukunft
Frieden

Hoffnung