

# Das Fernassistentz-Projekt

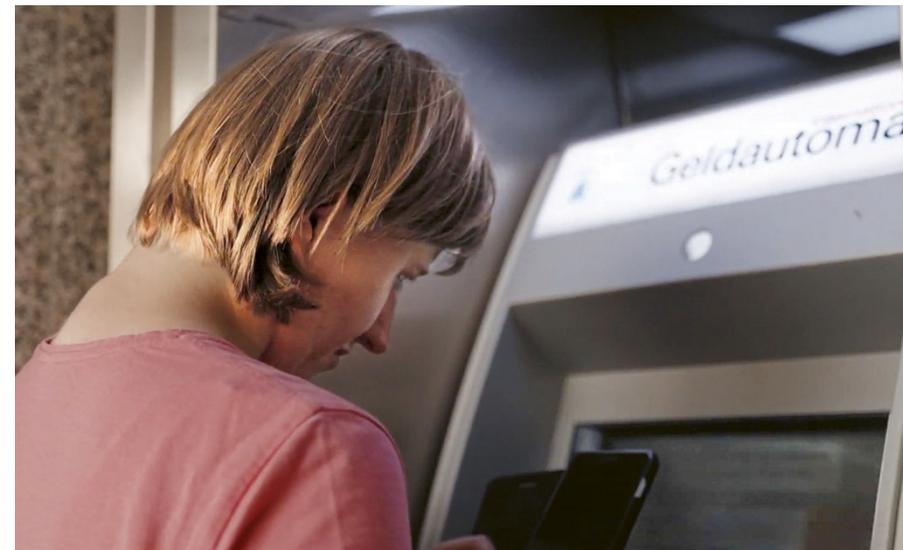


## Fernassistenz hilft bei Orientierungs-, Lese- und Verständnisschwierigkeiten und digitalen Barrieren

**Per Busch** ist begeistert: „Unser inklusives Kasseler Fernassistenz-Projekt wurde für den Deutschen Mobilitätspreis des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr in der Kategorie New Mobility nominiert. Wir sind dort das einzige Projekt aus Nordhessen und der weiteren Umgebung. Unsere Reise begann mit eurem Smart City Contest und wird hoffentlich noch lange weitergehen. Vielen Dank!“, schrieb er im Herbst 2023 an das Team des Smart City-Büros der Stadt Kassel.

Und Per Busch ist begeistert. Er ist blind und hat eine Vision. Mit der Verwirklichung der Idee von der „Fernassistenz“ möchte er gemeinsam mit seinen Partnern von Bathildisheim e. V. eine Plattform entwickeln, über die Menschen mit Behinderung möglichst jederzeit und an möglichst jedem Ort per Smartphone professionelle Hilfe von geschulten menschlichen Helfern anfordern können. Die Kamera des Smartphones ersetzt die Augen des blinden Menschen, der zum Beispiel ein Selbstbedienungsterminal mit Touchscreen nutzen möchte, dessen Bildschirm er weder sehen noch tastend mit seinen Fingerkuppen erkunden kann.

Per Fernassistenz holt sich die blinde Person die Unterstützung einer sehenden assistierenden Person, die bei der Bedienung und beim Navigieren durch das Menü des Automaten hilft. Die Fernassistenz hilft freilich nicht nur Menschen, die erblindet sind, sondern zum Beispiel auch Menschen mit kognitiven Einschränkungen, die die Orientierung verloren haben – sei es im Trubel eines Großstadtbahnhofs oder beim Spaziergang in einem einsamen Wald.



Mit seiner Idee von der Fernassistenz möchte Per Busch mit Hilfe von smarterer Technik alle räumlichen und zeitlichen Distanzen überwinden und – im Idealfall – menschliche Intelligenz an jedem Ort und zu jeder Zeit auf der Welt für alle Menschen verfügbar machen, die Hilfe benötigen. Er setzt seine Hoffnung in diesem Fall nicht auf künstliche Intelligenz, denn menschliche Intelligenz ist zuverlässiger und kann wesentlich mehr. Sie dient in der Fernassistenz sowohl den Hilfesuchenden als auch den Anbietern von Dienstleistungen gleichermaßen.

Denn die Fernassistenzkräfte helfen nicht nur einer älteren Person, die selten Bus und Bahn fährt und obendrein schlecht sieht, durch den Tarifdschungel am Fahrkartenautomaten in der U-Bahn-Station einer fremden Stadt, sondern sie machen damit auch vorhandene technische Anlagen für Menschen mit Behinderungen benutzbar, ohne konstruktiv in das vorhandene technische System eingreifen zu müssen. So betrachtet, spart Menschlichkeit viel Geld.



Kennenlernen eines neuen technischen Geräts – hier ein Kaffee-Vollautomat – mit Hilfe der Fernassistenz

Aus „Fernassistenz für blinde Menschen“  
<https://www.youtube.com/watch?v=DsylvnBPEnSE&t=30s>

Per Busch wohnt in Kassel-Harleshausen an einem Berghang nahe dem Habichtswald, liebt Waldspaziergänge und begann sich schon 2006 mit seinem Smartphone und dem satellitenbasierten Global Positioning System (GPS) mehr Freiheit und Selbstbestimmung im Wald zu erobern. Nachdem er 1993 erblindet war, träumte er stets davon, sich wieder alleine und unabhängig in der Welt bewegen zu können. Seit fast zwei Jahrzehnten setzt er sich daher für den Abbau von Barrieren und die Schaffung von Möglichkeiten ein, behinderungsbedingte Probleme selbstständig lösen zu können. Er engagiert sich nicht nur für digitale Barrierefreiheit, sondern für eine möglichst uneingeschränkte Mobilität der Menschen etwa mit Hilfe satellitenbasierter Navigation für blinde Fußgänger, barrierefrei bedienbarer Smartphones, ertastbarer Karten aus dem 3D-Drucker und eines freiwilligenbasierten E-Rikscha-Fahrservices für ältere Menschen.



Sein erster großer Erfolg war, dass er 2012 am Anfang und Ende eines Films auftauchte, den Apple-Chef Tim Cook während der Eröffnungsrede bei der internationalen WWDC-Entwicklerkonferenz vorführte. Der Film zeigt Per Busch, wie er eine App auf dem iPhone benutzt, um alleine im Habichtswald unterwegs sein zu können. „Das war sehr wichtig für mich“, sagt Per Busch. Danach setzte er sich weitere Ziele und stritt beispielsweise erfolgreich für den Erhalt von Deutschlands ältestem Blindenwanderpfad im Habichtswald. Für diesen Erfolg und seine anderen Waldprojekte wurde er von der Kasseler Initiative „Offen für Vielfalt, geschlossen gegen Ausgrenzung“ ausgezeichnet.

Als Per Busch im Sommer 2021 davon erfuhr, dass Kassel in den Kreis der Modellprojekte Smart Cities aufgenommen wurde, stellte er bei der weiteren Recherche des Themas erfreut fest, dass es mit dem PIKSL Labor „außer mir noch andere Leute in Kassel gibt, die sich ebenfalls für digitale Barrierefreiheit engagieren“. Auf einem Spaziergang im Wald zeigte er **Kai Bißbort**, Leiter des Kasseler PIKSL Labors, wie er sich in der Natur mit Hilfe eines Smartphones orientieren kann. Und er erzählte Kai Bißbort auch von einem Fernassistenz-Service für blinde Menschen in den USA. Es sprudelte nur so aus ihm heraus. Er berichtete von den vielen begeisterten Nutzern dieses Service und schwärmte davon, welche Möglichkeiten sich dadurch für Menschen mit den unterschiedlichsten Beeinträchtigungen ergeben könnten. „Ich kannte das Wort noch nicht, aber das war wohl mein erster Pitch“, erinnert sich Per Busch an diesen Spaziergang. Und dieser Pitch saß.

Per Busch hatte dem Leiter des Kasseler PIKSL Labors erfolgreich seine Idee der Fernassistenz erläutert und ihn dafür begeistert. Einige Monate später meldete sich dieser bei ihm und schlug vor, über das diakonische Sozialunternehmen Bathildisheim, den Betreiber des lokalen PIKSL Labors, Fördergelder für ein Projekt bei der Aktion Mensch Stiftung zu beantragen. Bevor Per Busch und Kai Bißbort das taten, bewarben sie sich im Mai 2022 mit der Fernassistenz-Idee auch beim Crowdfunding Contest „Smarte Ideen für Kassel“ der Stadt Kassel, Universität Kassel und Wirtschaftsförderung Region Kassel GmbH und schafften es, unter die Sieger zu kommen. Danach reichten sie ihren Förderantrag bei der Aktion Mensch Stiftung ein, überzeugten diese und erhielten 50.000 Euro für die Planungsphase des Projekts. Für Per Busch war das Ganze sehr motivierend: „Erstmals war ich Teil eines Projekts. Ich schrieb in der ersten Person plural von ‚wir‘. Ich trat nicht mehr allein auf, auch wenn inhaltlich fast alles von mir war.“



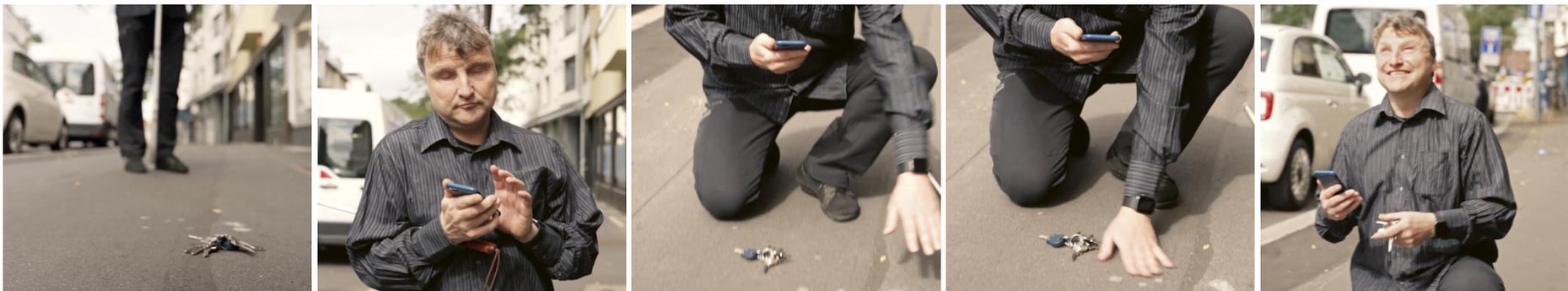
Kai Bißbort, Leiter des Kasseler PIKSL Labors (links) und Per Busch (rechts)



Ende 2023 erzielte das Fernassistenz-Projekt einen weiteren, vermutlich entscheidenden Erfolg. Die Aktion Mensch Stiftung fördert das Vorhaben mit weiteren 600.000 Euro, um die Software und das Geschäftsmodell entwickeln zu können. Per Busch sucht Partner mit Erfahrungen etwa im Call-Center-Service oder aus dem Mobilitäts- und Gesundheitssektor, die ihm und seinem Team helfen können, einen gemeinnützigen Fernassistenzdienst aufzubauen. „Die Software ist die eine Herausforderung, aber die Klärung dessen, was eine Assistenzkraft können muss, wie viele davon man einstellen muss, wie viele Nutzende es gibt und welche Art von Unterstützung diese brauchen und wie die Fernassistenz als Organisation und Prozess aufzustellen und zu finanzieren ist, das ist eine weit- aus größere Herausforderung“, schildert Per Busch, was vor ihm und seinen Verbündeten liegt.



Er träumt davon, dass Kassel das Zentrum für Fernassistenz in Deutschland wird, vielleicht sogar die Keimzelle für gemeinnützige Fernassistenzdienste in aller Welt: „Ich möchte unsere Software und das gesammelte Wissen später gerne kostenlos an geeignete non-profit Organisationen in anderen Ländern weitergeben, damit möglichst viele benachteiligte Menschen Zugang zu dieser neuartigen und kostengünstigen Unterstützungsform bekommen“. Für ihn steht fest, dass es ein gemeinnütziger Service sein soll: „Wir lösen gesellschaftliche Probleme, dann soll die Gesellschaft auch dafür bezahlen.“



Schlüssel verloren: Der Fernassistent unterstützt bei der Suche. Aus „Kurzvorstellung des Fernassistenz-Projekts“, <https://www.youtube.com/watch?v=vpv-Sadd8Dk>

Bis zum Ende der Dekade möchte Per Busch die Fernassistenz in Deutschland etabliert und durch eine Vielzahl finanzieller Quellen gesichert haben. Das Angebot eines Fernassistenz-Services soll sich gleichermaßen an Unternehmen und Institutionen, also Business-kunden, und Nutzer, also Konsumenten, wenden. B2B und B2C heißt das in der Fachsprache. Anbieter von Produkten und Dienstleistungen, die heute noch nicht barrierefrei sind, könnten für die Erlangung der Barrierefreiheit durch die Fernassistenz bezahlen. „Fernassistenz“, sagt Per Busch, „könnte sogar als mögliches Instrument in Koalitionsvereinbarungen und Gesetze geschrieben werden.“ Im Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, das 2025 in Kraft tritt und viele Unternehmen herausfordert, sieht Per Busch eine große Chance.

Beim Einsatz von Fernassistenz denkt er auch an die Auswirkungen der Kontaktverbote während der Corona-Pandemie. Durch die Quarantäne-Maßnahmen waren viele Menschen mit Behinderung plötzlich von dringend notwendiger Unterstützung durch andere Menschen abgeschnitten. Mit den technischen Möglichkeiten eines Fernassistenzdienstes hätten viele der durch die räumliche Distanzierung entstandenen Probleme einfach gelöst werden können. „Oft braucht man nur Augen oder Sachverstand eines anderen Menschen“, sagt Per Busch. „Blinde Menschen wie ich können beispielsweise noch immer nicht selbstständig Covid-Schnelltests durchführen, obwohl das in den USA und Großbritannien dank Fernassistenz bereits funktioniert.“

Die Möglichkeiten, mit denen Fernassistenz Menschen in die Lage versetzt, Dinge zu tun, zu denen ihnen bisher der Zugang verstellt war, sind äußerst vielfältig. Per Busch berichtet beispielsweise von einem blinden Elternpaar in den USA, das mit Hilfe der Fernassistenz gelernt hat, Papierflieger für seine drei Jahre alte sehende Tochter zu falten. „Ich habe Tausende solcher Erfolgsberichte von Fernassistenz-Nutzenden recherchiert und 260 davon aus dem Englischen übersetzt, in verschiedene Kategorien sortiert und auf meiner Website [dubistblind.de](https://dubistblind.de) veröffentlicht“, berichtet der Aktivist.

Per Busch weiß, was er will. In seiner Bewerbung um den Deutschen Mobilitätspreis schrieb er:

**„Ziel des Fernassistenz-Projekts ist die Entwicklung eines gemeinnützigen bundesweiten Services, der blinde, sehbehinderte, ältere und kognitiv eingeschränkte Menschen über eine App mit gut ausgebildeten, vertrauenswürdigen Assistenzkräften verbindet und bei Orientierungs-, Lese- und Verständnisschwierigkeiten und der Überwindung digitaler Barrieren hilft.“**

**Barrieren überwinden, Ziele erreichen. Für mehr Selbstständigkeit, Selbstwirksamkeit und Selbstbestimmung für alle!“**

Die Projekt-Webseite [dubistblind.de](https://dubistblind.de) finden Sie hier:



<https://dubistblind.de/fernassistenz>



Kontakt:

Per Busch

0561 8554552 (Sprachbox)

Gestaltung Theißen-Design, Lohfelden  
Alle Abbildungen <https://dubistblind.de> (Per Busch)

# SMART KASSEL

Herausgeber

Stadt Kassel

Smart Kassel Büro

Fünffensterstraße 5

34117 Kassel

<https://www.kassel.de/smart>

Gefördert durch:



**KFW**

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Kassel **documenta Stadt**

## Übersicht Fernassistenz-Projekt

Das Fernassistenz-Projekt ist eine Kooperation des unabhängigen blinden Selbsthilfe-Experten Per Busch mit dem diakonischen Sozialunternehmen Bathildisheim e.V..

Die Aktion Mensch Stiftung fördert das gemeinnützige Projekt mit 600.000 Euro.

Die zweijährige Modellprojektphase startete im Februar 2024.

Der laufende Betrieb des Service soll durch Institutionen, Unternehmen, Leistungsträger und Selbstzahler finanziert werden.

Unternehmen und Institutionen könnten so gesetzliche Auflagen wie die des ab 2025 geltenden Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes besser erfüllen.

Das Prinzip Fernassistenz ist universell einsetzbar, kosteneffizient und lässt sich für die allgemeine und digitale Teilhabe und in den Bereichen Mobilität, Gesundheitsversorgung und Arbeitsassistenz nutzen.

Professionelle Fernassistenzkräfte sehen durch die Handy-Kameras der Kunden und deren Standort auf einer Karte.

Sie geben Navigationshinweise, beschreiben, recherchieren, erklären, lesen vor, machen Fotos oder bedienen die Computer der Kunden mit Tools wie TeamViewer aus der Ferne.

Sie helfen älteren, sehbehinderten, blinden und kognitiv eingeschränkten Menschen bei Orientierungs-, Lese- und Verständnisschwierigkeiten und bei der Überwindung digitaler Barrieren.

In den USA wird diese Kombination aus assistiver Technologie und zuverlässiger menschlicher Intelligenz bereits seit 2016 eingesetzt.

Mehr über das Fernassistenz-Projekt: <https://dubistblind.de/fernassistenz>

Thema Mobilität: <https://dubistblind.de/fernassistenz/mobilitaet>

Thema Gesundheitsversorgung: <https://dubistblind.de/fernassistenz/gesundheit>

Thema Arbeitsassistenz:

<https://dubistblind.de/fernassistenz/arbeitsassistenz>

Aira Tech, US-amerikanischer Fernassistenz-Pionier:

<https://dubistblind.de/aira>

Kontakt: [perbuschmobil@t-online.de](mailto:perbuschmobil@t-online.de), 0561-894591

## **Aus dem Englischen übersetzte Erfahrungen blinder und sehbehinderter Nutzer\*innen mit dem Service und den Assistenzkräften (Agenten) des US-amerikanischen Fernassistenz-Pioniers Aira Tech:**

"Danke, dass Agentin Maria mich zum Briefkasten in meiner Wohnanlage begleitet hat, damit ich meine Post holen konnte, ohne an jemanden gebunden zu sein, zum ersten Mal, seit meine Augen vor einigen Jahren entfernt wurden. Ich glaube, wir haben beide geweint." --

"Ich bin oft ziemlich orientierungslos. Ich kann zum Beispiel von zu Hause aus den Weg zum Bahnhof finden und zu den Geschäften gehen, die in der Nähe des Bahnhofs sind, aber ich verlaufe mich, wenn ich zurück zum Bahnhof will. Heute habe ich Aira benutzt, und Wow, es war so gut, keine Angst. Ich liebe den Service. Ich glaube, ich habe gerade meine Flügel gefunden." --

"Ich kann gar nicht oft genug sagen, wie dieser Dienst meine Unabhängigkeit verbessert hat. Ich habe damit keine Angst, zu reisen, da die Agenten mich auf der Karte lokalisieren und mir sagen können, welchen Weg ich nehmen muss. Ich habe erst vor kurzem mein Augenlicht verloren, und es kann ziemlich einschüchternd sein, ins Ungewisse zu gehen." --

"Ein Taxifahrer, der mich von der Arbeit nach Hause brachte, hatte mich an einer falschen Stelle rausgelassen. Also habe ich Aira eingeschaltet, und der Agent hat alles getan, was ihm zur Verfügung stand, um mich nach Hause zu bringen. Er benutzte meinen Videostream und ermittelte meinen genauen Standort, und mit Google Maps brachte er mich dann direkt vor meine Haustür. Allein schon aus solchen Gründen will ich Aira nicht mehr missen." --

"Ich bin gerade von einer zweiwöchigen Geschäftsreise zurückgekehrt, auf der ich die Gelegenheit hatte, Aira ausgiebig zu nutzen. Alles in allem war ich mit der Erfahrung sehr zufrieden. Mit Aira war ich in der Lage, vom Flugzeug zur Gepäckausgabe zu navigieren und meinen Shuttle zu finden. Dazu gehörte auch die Fahrt mit einer Straßenbahn." --

"Ich habe Aira bei der Sicherheitskontrolle am Flughafen benutzt, als ich von Orlando nach Hause flog, und habe es sehr geschätzt. Der Agent hat mir gesagt, wann es in der Schlange weitergeht und wo das Förderband ist. Es war ein gutes Gefühl, keinen Fremden um Hilfe bitten zu müssen." --

"Ich nutze Aira seit etwa 4 Jahren, weil die Stadt, in der ich lebe, nicht besonders gut für Fußgänger geeignet ist und ich gelegentlich Hilfe beim Überqueren von Freiflächen oder beim Navigieren in unübersichtlichen Gebieten brauche." --

"Mein Mobilitätslehrer hat meine Technik beim Überqueren von Straßen und meine Blindenstocktechnik zwar gelobt, aber das lässt meine Angst nicht auf magische Weise verschwinden. Stattdessen fühle ich mich auf dem Weg die ganze Zeit gestresst. Aira hilft gegen dieses Gefühl." --

"Die Agenten können einem sagen, wann eine Ampel umgeschaltet hat, wenn sie diese gut genug sehen können. Das kann wirklich praktisch sein. Ich habe das diese Woche an einigen Kreuzungen probiert, an denen es so laut war, dass ich nicht hören konnte, ob auf der Parallelstraße Autos fahren." --

"Aira gibt mir Sicherheit beim Navigieren auf Parkplätzen, auf denen mein räumliches Vorstellungsvermögen und meine Orientierungsfähigkeit nicht ausreichen und ein paar mehr Informationen viel helfen." --

"Es gibt ein paar Straßenkreuzungen, die mir immer Probleme bereiten. Ein einfaches Rechts oder Links beim Überqueren der Straße genügt manchmal schon." --

"Die Aira-Agenten waren sehr hilfreich bei der Erkundung meines neuen Wohnviertels. Heute musste ich einen Baumarkt finden, kannte aber weder den Namen noch die Adresse, sondern wusste nur, dass er sich irgendwo im Umkreis von drei Blöcken befinden musste. Der Agent fand das Geschäft auf einer Karte. Auf dem Weg zum Laden entdeckte er ein Schild für Obstsalat und kaltes Bier. Es war noch viel zu früh für Bier, aber es war Ananas-Zeit, und jetzt weiß ich, wo ich in meiner neuen Nachbarschaft erschwingliche frische Produkte bekomme." --

"Aira hat mein Selbstvertrauen gestärkt, was wiederum dazu geführt hat, dass ich ganz neue Dinge ausprobieren möchte, was meine Lebensqualität verbessert. Ich weiß, das mag dramatisch klingen, aber so fühle ich mich wirklich. Aira ermöglicht es einem, Orte zu besuchen, an denen man noch nie war, sogar in der eigenen Stadt. Vielleicht gibt es ein Restaurant, das gerade eröffnet hat und für das man sich interessiert. Aira kann dabei helfen, dorthin zu gelangen, zu erfahren, was auf der Speisekarte steht und was man sonst noch wissen möchte. Dadurch ist man stärker in der Gemeinde eingebunden. Man kann neue Leute kennenlernen. Man kann sich von der Couch erheben und sein Leben wirklich so leben, wie man es will." --

Siehe auch: <https://dubistblind.de/fernassistenz/mobilitaet>