

Susanne Hahmann, Julia Lang, Ekke-Ulf Ruhstrat

Digitalisierung und digitale Teilhabe für Menschen in Wohnungsnotlagen

*Die Digitalisierung schreitet in allen Lebensbereichen voran. Vielfach ist eine Partizipation an Finanzdienstleistungen des Bankwesens ohne Internetzugang kaum noch möglich. Anträge und Termine bei Ämtern, Behörden oder Ärzt*innen setzen zunehmend digitale Zugänge voraus. Mancherorts erschließen sich Fahrpläne des Öffentlichen Nachverkehrs bereits nur noch über QR-Codes. Und das sind nur einige Beispiele für die allgegenwärtige Digitalisierung des Alltags. Für viele ist zudem bereits ein Leben ohne Internet und soziale Medien kaum noch vorstellbar, verbringen doch viele Nutzer*innen mehr als 70 Stunden wöchentlich an digitalen Endgeräten.*

Unstrittig ist, dass die Digitalisierung an vielen Punkten für Erleichterung sorgt, Zugangswege öffnet, Prozesse beschleunigt, räumliche Beschränkungen überwinden lässt und Teilhabe an Information und Kommunikation ermöglicht. Voraussetzung für die digitale Partizipation ist allerdings das Vorhandensein entsprechender Hardware, der freie und uneingeschränkte Zugang zu digitalen Medien und eine hinreichende digitale Kompetenz im Umgang damit.

Das ist aber nicht für alle Menschen sichergestellt. Das Statistische Bundesamt weist aktuell 2,8 Millionen „Offliner“ aus, was rd. 4 % der Bevölkerung entspricht. Bereits im Verlauf der Covid-19-Pandemie wurde für ohnehin sozial und wirtschaftlich benachteiligte Menschen die digitale Exklusion besonders deutlich. Fehlender Zugang zur digitalen Infrastruktur und fehlende oder unzureichende digitale Kompetenzen führten so neben sozialer vielfach auch zur digitalen Ausgrenzung. Das trifft im besonderen Maße auf Personen zu, die von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen sind. Ihnen fehlt häufig nicht nur der Zugang zur digitalen Infrastruktur wie Hardware, Software, mobilem Datenvolumen, leistungsstarkem freien WLAN oder einfach auch nur zu Ladestationen für Smartphones, Tablets usw., ihnen fehlen bisweilen auch hinreichendes digitales Know-how und technisches Verständnis.

Vor diesem Hintergrund wurden in den letzten Jahren in Köln und im Oberbergischen Kreis verschiedene Projekte zur Digi-



Susanne Hahmann

ist Geschäftsführerin der Sozialen Hilfen gGmbH der Diakonie Michaelshoven und Vorsitzende der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAGW).



Julia Lang

ist zusammen mit Susanne Hahmann Leitung der Digitalisierungsprojekte der Wohnhilfen Oberberg und Köln der Sozialen Hilfen gGmbH sowie Bereichsleitung der stationären Wohnangebote im Oberbergischen Kreis.



Dr. Ekke-Ulf Ruhstrat

ist der wissenschaftliche Begleiter der Digitalisierungsprojekte und war zuvor geschäftsführender Vorstand der GISS Bremen.

alisierung und digitalen Teilhabe für Menschen in Wohnungsnotlagen auf den Weg gebracht.

1. Träger und Finanzierung der Digitalisierungsprojekte

Träger der Angebote sind die Sozialen Hilfen gGmbH, eine Tochtergesellschaft der Diakonie Michaelshoven. Unter ihrem Dach befinden sich fünf Fachbereiche, von denen einer im urbanen Umfeld (Wohnhilfen Köln) und einer im ländlichen Raum (Wohnhilfen Oberberg) Unterstützung für Menschen in Wohnungsnotlagen anbietet. Die Angebote der Wohnhilfen agieren ebenso präventiv wie (re-)integrativ, ambulant wie stationär. Sie sind ausdifferenziert, bedarfsgerecht, geschlechterdifferenziert, kultursensibel, ergebnisorientiert und sozialräumlich gegliedert. Die personenzentrierten Hilfen erfolgen sowohl als Kommstruktur diverser Beratungsangebote als auch in Form aufsuchender Arbeit. Ergänzt wurde das ab 2020 um Angebote zur Digitalisierung und digitalen Teilhabe, die sich in drei aufeinander aufbauende Phasen gliedern lassen.

In Phase I wurde im Rahmen einer Projektgruppe zunächst eine Bedarfserhebung durchgeführt, darauf aufbauend ein Selbstverständnis zur Digitalisierung und digitalen Teilhabe erarbeitet und schließlich die dafür erforderlichen Strukturen geschaffen. Dies erfolgte im ersten Jahr (2020–21) durch eine Projektförderung der Stiftung Wohlfahrtspflege Nordrhein-Westfalen. Im zweiten Jahr (2021–22) konnte die praktische Arbeit durch eine größere Privatspende und Mittel aus dem Aktionsprogramm „Hilfen in Wohnungsnotfällen“ fortgesetzt und durch die Erarbeitung einer Konzeption zur Onlineberatung für Menschen in Wohnungsnotlagen ergänzt werden. Zentrale Bereiche dieser Phase (Ausstattung der Menschen in Wohnungsnotlagen mit benötigter Hardware und Schulungen zur Kompetenzerweiterung) fanden auch in den Folgejahren statt. Sie wurden temporär durch die Stadt Köln finanziert und werden bis einschließlich 2027 durch die Sozialstiftung NRW gefördert.

Phase II beinhaltet den Aufbau und die Erprobung einer regionalisierten Onlineberatung für die Zielgruppe (2023–26). Die Finanzierung erfolgt im Rahmen eines Modellprojektes durch das Nordrhein-Westfälische Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS).

Phase III startete Ende 2023 und beinhaltet eine regional digital aufsuchende Arbeit, vergleichbar mit der analogen Streetwork, aber eben in den sozialen Medien. Dieser Baustein zur digitalen Teilhabe wird durch die Stadt Köln finanziert.

Alle Projektphasen wurden bzw. werden wissenschaftlich begleitet, ausgewertet und dokumentiert. Die Ergebnisse waren und sind Gegenstand verschiedener Veröffentlichungen und Tagungen auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene.

2. Phase I: Selbstverständnis, Bedarfsermittlung und Aufbau von Angeboten

Die verschiedenen Projektphasen basieren auf einem zum Projektstart entwickelten und nachfolgend dargestellten Selbstverständnis, das sowohl das Ziel der Digitalisierung und digitalen Teilhabe beschreibt als auch die sich daraus ableitenden Aufgaben und den Aufbau von Angeboten:

- ▶ Alle Hilfesuchenden haben Zugang zur ortsunabhängigen digitalen Kommunikation. Sie werden nach ihrer Ausstattung mit digitalen Endgeräten befragt und erhalten entsprechend ihrem Bedarf Hardware.
- ▶ Alle Hilfesuchenden mit Bedarf haben Zugang zu Unterstützung im Umgang mit digitalen Endgeräten und Medien. Sie werden nach ihrem digitalen Know-how befragt und erhalten entsprechend ihrem Bedarf Unterstützung beim Umgang mit Hardware und den gängigen Applikationen.
- ▶ Alle Standorte der Wohnhilfen Oberberg und Köln verfügen über frei zugängliches und leistungsstarkes WLAN.
- ▶ Parallel zum Ausbau der Digitalisierung sind analoge Zugänge für Menschen in Wohnungsnotlagen sichergestellt.
- ▶ Den Mitarbeiter*innen der Wohnhilfen Oberberg und Köln steht die für ihre Arbeit erforderliche digitale Infrastruktur zur Verfügung. Sie sind sicher im Umgang damit, erhalten bei Bedarf individuellen Support und nehmen regelmäßig an Schulungen zu Dienstgeräten und Programmen teil.
- ▶ Die Beratung von Menschen in Wohnungsnotlagen erfolgt parallel zum analogen Angebot der Wohnhilfen Oberberg und Köln auch als Onlineberatung. Damit wird Menschen ein Zugang zu Beratung und Hilfe geschaffen, die über analoge Angebote nicht erreicht werden.
- ▶ Die alltäglichen Abläufe der Wohnhilfen Oberberg und Köln sowie die Aktenverwaltung und das Hilfeplanverfahren sind weitgehend digitalisiert.
- ▶ Die Angebote der Wohnhilfen Oberberg und Köln sind neben der realen auch in der virtuellen Welt deutlich erkennbar, sorgen so für Aufmerksamkeit und verweisen auf Unterstützungsmöglichkeiten für Menschen in Wohnungsnotlagen.

Da zu Projektbeginn bei den Projektbeteiligten ebenso wie in der Fachwelt Uneinigkeit darüber herrschte, ob Menschen in Wohnungsnotlagen überhaupt einen besonderen Bedarf an digitalen Hilfeleistungen haben und wenn ja, wie dieser aus-

sieht, lag es nahe, zunächst mit einer Bedarfserhebung zu starten. Diese anfängliche Skepsis verweist auf ein weit verbreitetes Vorurteil, dass Menschen in Wohnungsnotfallsituationen keine oder nur geringe Affinität zu digitalen Medien haben. Die Ergebnisse der Bedarfserhebung widerlegen dies jedoch eindrucksvoll. Die Ergebnisse kurz zusammengefasst ergaben, dass von damals 324 befragten Personen 73,5 % über keine eigenen digitalen Endgeräte verfügten und sich für eine entsprechende Ausstattung interessierten. Seit Projektbeginn bis zum Ende des ersten Quartals 2025 konnten 404 Smartphones und/oder Tablets an Menschen in Wohnungsnotlagen verteilt werden. In der Startphase wurde der Versuch unternommen, über breit gestreute Spendenaufrufe gebrauchte Smartphones zu akquirieren, diese auf ihre Funktionsfähigkeit zu überprüfen, ggf. instand zu setzen und dann an die Interessierten weiterzugeben. Das Vorhaben erwies sich allerdings schnell als nicht zielführend, da viele der über 100 gespendeten Geräte entweder defekt oder aber nach vorübergehender Instandsetzung für eine Nutzung wenig geeignet waren (z.B. schwache Akkuleistungen, Updates nicht mehr verfügbar). Seitdem kommen ausschließlich neue Endgeräte zur Verteilung.

„Diese anfängliche Skepsis verweist auf ein weit verbreitetes Vorurteil, dass Menschen in Wohnungsnotfallsituationen keine oder nur geringe Affinität zu digitalen Medien haben.“

Rd. 75 % der zu Projektbeginn Befragten waren zudem an einer Einführung/Beratung/Schulung zum Umgang mit Smartphones und Tablets interessiert. Bis Ende des ersten Quartals 2025 nahmen 153 Hilfesuchende an den Schulungen teil. Dies verdeutlicht nicht nur das große Interesse an digitaler Teilhabe, sondern auch die Relevanz niedrigschwelliger Bildungsangebote für diese Zielgruppe. Digitale Grundkompetenz wird zunehmend zu einer Voraussetzung für gesellschaftliche Inklusion. Durchgeführt werden die Einrichtung und Handhabung der digitalen Endgeräte (u.a. Apps, E-Mailadressen, Potenziale und Risiken des Internets u.v.m.) durch einen eigens dafür angestellten sogenannten DigiCoach, der auch für den Support und die Schulung der Mitarbeitenden der Wohnhilfen zuständig ist. In der Startphase war die Einbeziehung eines Bewohners der stationären Unterbringung der Wohnhilfen in die Unterstützung und Schulung der Hilfesuchenden im Umgang mit den digitalen Endgeräten vorgesehen (peer support). Das erwies sich aber ebenso wie die o.g. Spendenaktion als wenig zielführend. Bereits nach kurzer Zeit konnte eine studentische Hilfskraft (Informatik) gewonnen werden, die im Verlauf der verschiedenen Projektphasen fester teilzeitbe-

schäftigter Ansprechpartner der Hilfesuchenden und Mitarbeitenden wurde.

Im Verlauf der Phase I wurden verschiedene Fortbildungsformate entwickelt und erprobt. Dabei erwiesen sich Gruppenangebote als suboptimal und wurden durch individuelle Angebote ersetzt. Eine Befragung unter 149 Mitarbeitenden der Wohnhilfen hatte für rd. 60 % einen Bedarf an Fortbildung/Schulung und Support ergeben, der sich maßgeblich durch die veränderten Kommunikationsformen im Zuge der Covid-19-Pandemie ergab.

Neben dem Ausbau der digitalen Teilhabe durch die Überlassung von digitalen Endgeräten (sowie ggf. SIM-Karten) und der Kompetenzvermittlung fanden in Phase I eine Vielzahl weiterer Aktivitäten statt. So wurde, wie im Selbstverständnis festgelegt, an allen Standorten der Wohnhilfen ein freier leistungsstarker Zugang zum Internet geschaffen. Es wurden sämtliche Arbeitsplätze der Mitarbeitenden mit modernster technischer Ausstattung versorgt (Smartphone, Tablet, Rechner, Apps und Software, Medienräume für Hybridveranstaltungen u.v.m.). Es erfolgte eine Umstellung von der Papier- zur digitalen Aktenverwaltung sowie – in Abstimmung mit den Kostenträgern – eine weitgehende Digitalisierung des Hilfeplanverfahrens. Flankiert wurde dies durch eine Neuausrichtung der Öffentlichkeitsarbeit (Homepage, Soziale Medien, Erklärvideos auf YouTube, QR-Codes als Informationsträger auf Flyern, Aufklebern und Signatur von E-Mails u.v.m.).

Die sich rasant entwickelnde Digitalisierung und die mit der Covid-19-Pandemie veränderten Kommunikationsstrukturen blieben nicht ohne Auswirkungen auf die bis dahin gängigen analogen Beratungsformate. Auch für Menschen in Wohnungsnotlagen zeichnete sich ein Bedarf an digitaler Beratung ab. Daher lag es nahe, in Phase I eine Recherche digitaler Beratungsformate in anderen sozialen Handlungsfeldern durchzuführen und darauf aufbauend ein Konzept „Onlineberatung für von Wohnungslosigkeit Bedrohte und Betroffene“ zu entwickeln.

3. Phase II: Onlineberatung

Ziel der Onlineberatung ist es, Menschen zu erreichen, die sonst keinen Zugang zu analogen Beratungsangeboten finden, die ggf. (zunächst) nur anonyme oder schriftliche Kontakte wünschen, die im Face-to-face-Kontakt schwierige, belastende oder tabuisierte Themen nicht artikulieren, für die räumliche Barrieren unüberwindbar sind oder die einfach nur außerhalb normaler analoger Beratungszeiten einen Kontakt suchen. Die Onlineberatung stellt als offenes Angebot für Menschen in Wohnungsnotlagen einen eigenständigen, die analogen Beratungsformate ergänzenden Leistungsbereich dar mit

einem klar definierten Sozialraumbezug (Köln und Oberbergischer Kreis).

Die Zugänge zur Beratung erfolgen wahlweise über die zentrale digitale Plattform der Diakonie Deutschland, die nach Eingabe des Hilfesuchs und der Angabe einer Postleitzahl direkt zur Onlineberatung der Wohnhilfen in Köln und im Oberbergischen Kreis vermittelt, oder über die Homepage der Wohnhilfen, Soziale Medien und andere Informationsträger. Die Onlineberatung basiert auf einem personenzentrierten, akzeptierenden und auf freiwilliger Annahme basierenden Ansatz, mit dem je nach Fallkonstellation den Wünschen und Ressourcen der betreffenden Personen Rechnung getragen wird. Sie kann als eigenständiges Angebot so lange erfolgen, wie es von den Hilfesuchenden gewünscht und von der zuständigen Sozialarbeit für sinnvoll und erforderlich gehalten wird. Die Onlineberatung kann auch in eine analoge Beratung übergehen (blended counseling) oder aber als Verweisberatung Übergänge zu passgenauen ambulanten oder stationären Hilfeangeboten im Sozialraum schaffen. Bei Anfragen von außerhalb des Sozialraums erfolgt eine Vermittlung an die dort zuständigen Stellen.

Organisatorisch ist die Onlineberatung mit speziell geschulten Sozialarbeiter*innen an die Fachberatungsstellen nach §§ 67 ff. Zwölftes Buch Sozialgesetzbuch (SGB XII) in Köln und im Oberbergischen Kreis angebunden. Die Modellförderung sieht die Finanzierung einer Vollzeitstelle für beide Standorte vor, die sich vier in der analogen Beratung erfahrene Sozialarbeiter*innen teilen. An beiden Standorten besteht an zwei Wochentagen eine offene Sprechstunde für Direktkontakte (Chat, Videocall, E-Mails, Telefonie, Messenger-Dienste). Ergänzend erfolgt eine Direktberatung nach Terminvereinbarung. Auf Anfragen via E-Mail wird innerhalb von zwei Werktagen reagiert.

Die Umsetzung der konzeptionellen Überlegungen erforderte umfangreiche und zeitaufwendige Vorarbeiten. Das betraf einerseits die technische Ausstattung des Projektes, die Entwicklung und Abstimmung von Verfahrensanweisungen für die Nutzung des Online-Beratungsportals der Diakonie Deutschland, diverse Informationskampagnen zum neuen Beratungsangebot, die Erprobung verschiedener Formate und insbesondere datenschutzrechtliche Aspekte. Dabei erwies sich die Implementierung eines Messenger-Dienstes als besonders schwierig. Letztendlich dauerte es fast ein Jahr, bis alle datenschutzrechtlichen Aspekte geregelt und WhatsApp-Business für die Onlineberatung genutzt werden konnte. Das alles führte dazu, dass der Realbetrieb der Onlineberatung erst zum Jahresbeginn 2024 starten konnte. Nachfolgend werden einige zentrale Ergebnisse aus diesem Jahr dargestellt.

„Letztendlich dauerte es fast ein Jahr, bis alle datenschutzrechtlichen Aspekte geregelt und WhatsApp-Business für die Onlineberatung genutzt werden konnte.“

Im Gesamtjahr 2024 nahmen 377 Personen das digitale Beratungsangebot in Köln und im Oberbergischen Kreis wahr. Im Jahresverlauf stieg die Zahl tendenziell an, was mit der zunehmenden Bekanntheit des neuen Angebotes zusammenhängen dürfte (Grafik 1). Im gleichen Zeitraum wurden in den analogen Beratungsstellen 954 Personen beraten. Daraus ergibt sich ein Anteil von 28,3 % Onlineberatung an allen Beratungen. Da auch die analoge Beratung im Jahresverlauf einen tendenziellen Anstieg verzeichnete, deutet sich an, dass

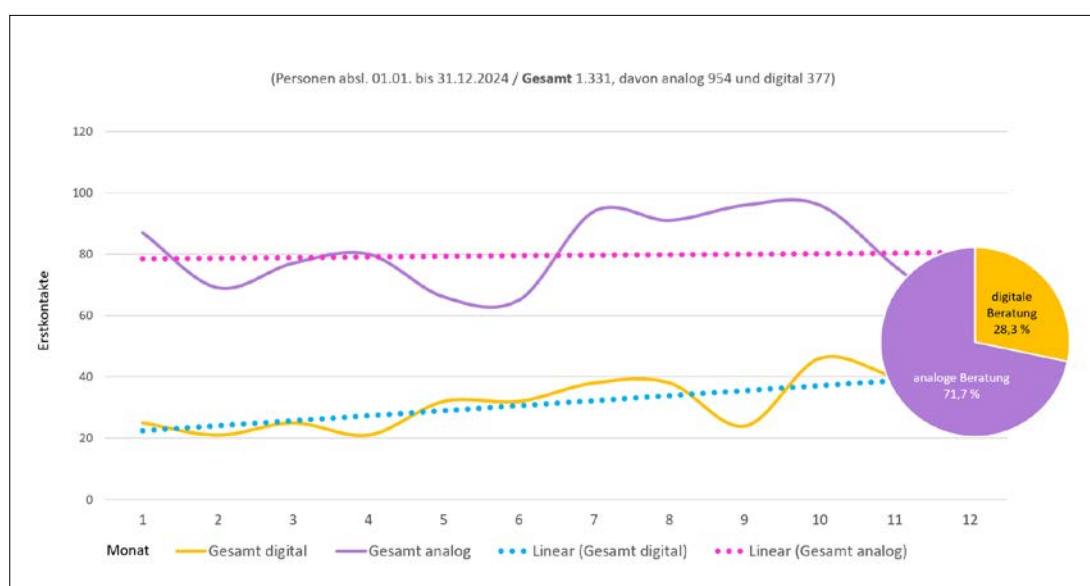


Abb. 1: (Erst)Kontakte der digitalen und analogen Beratung in Köln und im Oberbergischen Kreis nach Monaten

die Onlineberatung zumindest in großen Teilen einem zusätzlichen Bedarf entsprach. Jedenfalls gibt es keine Hinweise darauf, dass mit Einführung der Onlineberatung eine Verschiebung zwischen den Formaten stattfand. Erfahrungen aus dem ersten Quartal 2025 deuten auf eine weitere Zunahme der Nachfrage nach digitaler Beratung hin.

Im Vergleich der digitalen mit der analogen Beratung zeichnen sich Unterschiede bei der sozialstrukturellen Zusammensetzung ab.

So ist beispielsweise der Anteil von Frauen in der digitalen Beratung mit 47 % höher als in der analogen Beratung mit 40,1 % (Grafik 2). Noch deutlicher fallen die Unterschiede bei der Altersstruktur aus. Der Anteil jüngerer Hilfesuchender (18–35 Jahre) ist mit rd. 60 % bei der digitalen Beratung gegenüber rd. 40 % bei der analogen Beratung erheblich höher (Grafik 3). Das Durchschnittsalter der Hilfesuchenden liegt bei der Onlineberatung bei rd. 36 Jahren und bei der analogen Beratung bei 41 Jahren.

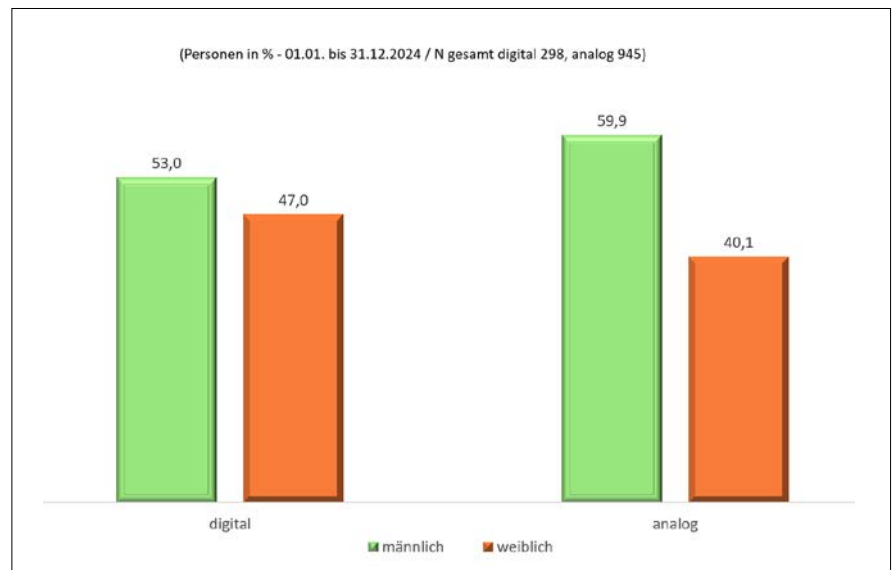


Abb. 2: Geschlecht der digital und analog Hilfenachfragenden in Köln und im Oberbergischen Kreis

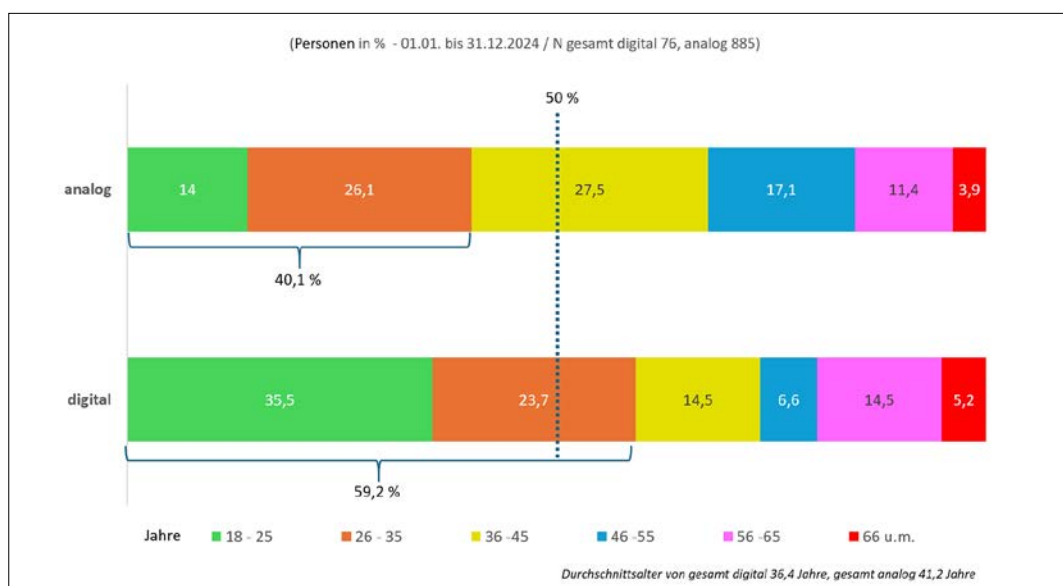


Abb. 3: Altersstruktur der digitalen und analogen Beratung in Köln und im Oberbergischen Kreis nach Monaten

Eine der Überlegungen bei der Einrichtung der Onlineberatung war, dass die Hilfesuchenden sich mehr oder weniger unabhängig von festen Beratungszeiten an die Sozialarbeiter*innen wenden können sollten und nur bei Bedarf auf feste Sprechstunden zurückgreifen müssten. Diese Überlegung erwies sich als wenig bedarfsgerecht. Lediglich 8,5 % der 377 Hilfesuchenden machten davon Gebrauch. Ein ähnliches Ergebnis ergab der Zeitpunkt der Hilfeanfragen. Dazu war angenommen worden, dass ein erheblicher Teil der Anfragen außerhalb des normalen Bürobetriebs erfolgen würde. Das fand allerdings nur bei rd. einem Viertel der Kontakte statt, das Gros (72,4 %) der Anfragen erfolgte im Zeitraum zwischen 8:00 und 18:00 Uhr.

Die Kontaktaufnahme zur Onlineberatung fand im Wesentlichen per Chat (55,7 %) und E-Mail (43,0 %) statt. Lediglich fünf von 377 Kontakten erfolgten per Telefon (1,3 %). Auf die Möglichkeit zum Videocall wurde im gesamten Jahr nicht einmal zurückgegriffen. Im ersten Quartal 2025 veränderte sich das geringfügig. Dabei stellte sich heraus, dass die Möglichkeit zum Videocall eher bei fortgeschrittenen Beratungskontakten genutzt wird, wenn sich eine „Vertrautheit“ zwischen Hilfesuchenden und Berater*innen entwickeln konnte. Diese Ergebnisse wären vermutlich etwas anders ausgefallen, wenn die angestrebte Onlineberatung via WhatsApp bereits 2024 möglich gewesen wäre. Da seit Jahresbeginn 2025 WhatsApp-Business genutzt werden kann, bleibt abzuwarten, ob – und wie – sich die Art der Kontaktaufnahme der Hilfesuchenden zur Onlineberatung verändert.

Interessant im Zusammenhang mit der Kontaktaufnahme ist, dass sich zwei Drittel aller Hilfeanfragen auf einmalige Kontakte beschränkten (65,9 %). Unklar bleibt, ob damit alle Fragen der Hilfesuchenden hinreichend beantwortet werden konnten und/oder passgenaue Weitervermittlungen erfolgten. Für Letzteres spricht allerdings, dass knapp die Hälfte aller Personen im Anschluss an die Onlineberatung an die analoge Beratung durch Fachberatungsstellen nach §§ 67 ff. SGB XII (46,2 %) oder andere Stellen weitervermittelt wurden. Knapp ein Viertel der Kontakte bezog sich auf die Abfrage von Informationen (18,4 %), ohne dass weitere Schritte erfolgten. Im Gegensatz dazu fanden bei einem anderen Viertel der Hilfesuchenden zwei bis vier Kontakte statt (27,5 %). Nur bei einer kleinen Gruppe Hilfesuchender mündete die Erstberatung in einen längeren digitalen Beratungsprozess (6,7 % hatten fünf und mehr Beratungskontakte).

Eine starke Rolle spielte bei den Planungen der Onlineberatung der Sozialraumbezug. Damit sollte sichergestellt werden, dass Hilfeanfragen aus Köln und dem Oberbergischen Kreis und nicht deutschlandweit kommen. Das konnte 2024 weitgehend erreicht werden. Von 329 Anfragen erfolgten 83,3 % aus den definierten Sozialräumen. Die Anfragen von außerhalb kamen mehrheitlich aus den umliegenden Gemeinden des Oberbergischen Kreises sowie dem Großraum Köln.

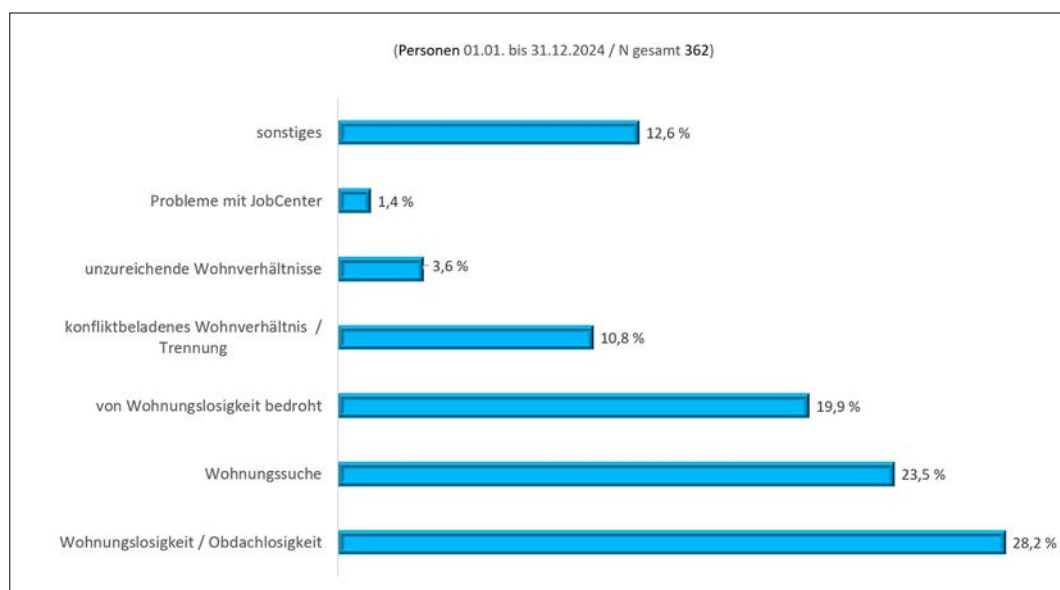


Abb. 4: Gegenstand/Thema der digitalen Hilfenachfrage in Köln und im Oberbergischen Kreis

Eine gewisse Unsicherheit bestand zu Projektbeginn bezüglich der Zielgruppengenaugkeit, also der Frage, ob Menschen mit allen möglichen Frage- und Problemstellungen die Onlineberatung kontaktieren würden. Auch das erwies sich als unbegründet: Von 337 Personen waren nur 22 (6,5 %) nicht von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen oder waren nicht dem Personenkreis der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII zuzuordnen. Die Zielgruppengenaugkeit des Angebotes zeigt sich auch an den Themen, mit denen sich die Hilfesuchenden an die Onlineberatung wendeten (Grafik 4). Drohende (19,9 %) oder eingetretene Wohnungslosigkeit/Obdachlosigkeit (28,2 %), konfliktbeladene (10,8 %) oder unzureichende Wohnverhältnisse (3,6 %) prägten die Anfragen.

„Die dargestellten Ergebnisse zur Onlineberatung machen deutlich, dass diese als Ergänzung der analogen Beratung eine eigenständige Leistung der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen sein sollte.“

Die dargestellten Ergebnisse zur Onlineberatung machen deutlich, dass diese als Ergänzung der analogen Beratung eine eigenständige Leistung der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen sein sollte. Ihr im Vergleich zur analogen Beratung kleinerer Anteil erklärt sich vermutlich mit der zunächst noch nicht so großen Bekanntheit. Anzunehmen ist allerdings, dass – und das zeichnete sich im ersten Quartal 2025 bereits ab – mit der weiteren Etablierung des Angebotes auch die Nachfrage und Nutzung zunehmen wird.

4. Phase III: Regional digital aufsuchende Sozialarbeit

In der dritten Phase erfolgte ein weiterer, die beschriebene Onlineberatung ergänzender Schritt, mit dem von Wohnungslosigkeit Bedrohte oder Betroffene erreicht werden sollen, deren Lebenswelt stark digital geprägt ist, die Hilfe und Unterstützung zunächst oder grundsätzlich weder in analogen noch in digitalen Beratungsangeboten suchen, sondern eher auf den Plattformen sozialer Medien. Vergleichbar der Streetwork bei den analogen Hilfen, die als Gehstruktur die Lebenswelt und Orte der Menschen in Notlagen aufsuchen, findet im

Internet eine regional ausgerichtete, digital aufsuchende Sozialarbeit statt.

In der Jugend- und Suchthilfe sowie anderen Helfefeldern wird dieser Zugang bisweilen als „Digitale Streetwork“ beschrieben. Im Bereich der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen ist die aufsuchende digitale Sozialarbeit noch weitgehend unterentwickelt. Aktuell erwähnenswert ist insbesondere ein EhAP-Plus gefördertes Projekt mit dem Titel „Sozial Media Streetwork“ (SoMS) der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAGW).¹ Während dieses Projekt bundesweit an den Zielgruppen „besonders benachteiligter neuzugewanderter Unionsbürger*innen“ und „von Wohnungslosigkeit bedrohter oder betroffener Menschen“ ausgerichtet ist und als Verweisberatung agiert, fokussiert sich die regional digital aufsuchende Sozialarbeit der Wohnhilfen auf den Sozialraum Köln und die dortige Zielgruppe der Menschen in Wohnungsnotlagen.

Der Ansatz der digital aufsuchenden Sozialarbeit sieht vor, in den Sozialen Medien dorthin zu gehen, wo sich potenzielle Ratsuchende informieren, austauschen und in Chaträumen und Foren sowohl aktiv als auch beobachtend agieren. Das geschieht z.Zt. auf den Plattformen Facebook und Instagram. Dabei lässt sich unterscheiden zwischen einem Non-content-based- und Content-based-Vorgehen. Beim Content-based-Ansatz erfolgt die Kontaktaufnahme über eigene Inhalte. Darunter fällt beispielsweise das Posten von Videos, Bildern und Texten. Der Content-based-Ansatz zielt also auf eine breite Öffentlichkeitsarbeit, die Schaffung einer Vertrauensbasis (Verifikation) gegenüber User*innen und auf die Platzierung zielgruppenspezifischer Beiträge/Informationen.

Unter „Beratung.Wohnungsnot.Köln“ werden bei Instagram und Facebook wöchentlich Informationen zu verschiedenen Aspekten der Wohnungsnotfallproblematik veröffentlicht (Posts, Videos, Tweets). Dabei geht es um Hinweise zu direkten Hilfeangeboten im Falle drohender oder bereits eingetretener Wohnungslosigkeit (z.B. Beratungs- und Unterstützungsangebote verschiedener Kölner Träger, Hilfe beim Umgang mit Ämtern oder Jobcentern, Tipps bei der Wohnungssuche, Umgang mit Schufa-Einträgen, Einrichtung einer Postadresse, Standorte des Streetwork-Busses, Angebote der Winterhilfe, öffentliche Trinkstellen bei Sommerhitze u.v.m.). Ergänzt wird das durch Terminhinweise (z.B. Treffen von Menschen mit Armuterfahrungen, Kölner Aktionstag gegen Wohnungslosigkeit, Öffnungszeiten relevanter Stellen, Wohnraumcoaching usw.) und viele weitere praktische Informationen (z.B. bei Eigen-

¹ Zwischen dem Projekt der BAGW und dem Vorhaben der Wohnhilfen Köln und Oberberg findet ein regelmäßiger fachlicher Austausch statt. Näheres zum Projekt „Sozial Media Streetwork“ unter: https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/PUB/Pub_2023_12_12_wl_4_2023_SoMS.pdf (letzter Abruf: 2. Juni 2025).

bedarfskündigung, Schimmel in der Wohnung, Bewerbungstipps, Teilnahme an politischen Wahlen ohne Wohnsitz).

Gepostet werden eigene Inhalte, aber auch Informationen anderer Träger sind verlinkt. Ergänzt wird das durch Collab-Post, beispielsweise mit dem Kölner Mieterverein und milcc (kostenlose Rechtsberatung zum Mietrecht der Universität Köln

– Law Clinic Cologne) und anderen Stellen. Abbildung 5 zeigt eine kleine Auswahl der bisherigen Veröffentlichungen. Die Zusammenarbeit mit dem Kölner Mieterverein oder der Law Clinic Cologne bildet ein wichtiges Beispiel dafür, wie rechtlich komplexe Themen digital zugänglich gemacht werden können.



Abb. 5: Posts unter „Beratung.Wohnungsnot.Köln“. Die abgebildeten Ansichten sind via Videos und Tweets mit weitergehenden Informationen hinterlegt.

Im Zeitraum März 2024–März 2025 wurden 58 Beiträge auf Instagram und Facebook veröffentlicht. Bei Instagram gab es 366 und bei Facebook 59 Follower. Die Reichweite bei Instagram betrug 4.674 und bei Facebook 1.392, es gab also rd. 6.000 User*innen. Reels, Beiträge und Stories wurden zusammen rd. 21.500-mal aufgerufen (Instagram 17.815, Facebook 3.601).

Zwar zielt der Content-based-Ansatz vorrangig auf die Platzierung zielgruppenspezifischer Informationen; dennoch bieten sowohl Instagram als auch Facebook den User*innen die Möglichkeit, die jeweiligen Posts zu kommentieren und/oder über Fragen in einen Austausch mit der Onlineberatung zu treten. Beim Non-content-based-Ansatz geht es wahlweise um ein defensives Vorgehen (unauffälliges Beobachten/Monitoring), eine indirekte Kontaktaufnahme (Vermittlung durch Peers oder Gatekeeper) oder um eine offensive Kontaktaufnahme durch gezieltes Anschreiben. Die Spannweite dabei reicht von der Informationsvermittlung zu relevanten Themen (z.B. um Kündigung/Räumungsklage, gewaltgeprägte oder eskalierende Wohnverhältnisse, akute Wohnungslosigkeit u.v.m.) bis hin zur Motivierung der Inanspruchnahme weitergehender digitaler oder analoger Beratung und Unterstützung. Auf Wunsch

und im Bedarfsfall kommt es zudem zur Vermittlung in analoge Angebote öffentlicher oder freiverbandlicher Träger in Köln.

Die der digitalen aufsuchenden Sozialarbeit zugrunde liegenden Prinzipien entsprechen denen der analogen Streetwork. Die Hilfe ist akzeptierend, niedrigschwellig, freiwillig, transparent und anonym; Vertraulichkeit und Datenschutz sind sichergestellt.

Da sich in den Sozialen Medien keine offenen oder geschlossenen Gruppen finden lassen, in denen sich Menschen direkt unter dem Begriff „Wohnungsnotlagen“, „Wohnungslosigkeit“ oder „Obdachlosigkeit“ austauschen, erfolgt der Zugang über Chatgruppen mit anderen Schwerpunkten (z.B. Schulden, Trennung, Probleme mit Vermieter*innen, Kündigung/Räumung, Wohnungssuche, Gewalt, psychische Erkrankung, „Sofahopping“ etc.). Grundsätzlich findet dabei eine eher unauffällige Beobachtung statt, um dann bei Hinweisen auf eine Wohnungsnotfallproblematik entweder indirekt über Peers oder direkt durch gezieltes Anschreiben Kontakt aufzunehmen und Unterstützung anzubieten. Abbildung 6 zeigt ein Beispiel:



Abb. 6: Kontaktaufnahme über eine Chatgruppe

Soweit Beratungskontakte wie diese in öffentlichen Chatgruppen stattfinden, ermöglichen sie, dass auch mitlesende Personen auf das Angebot der Onlineberatung aufmerksam werden und sich bei Bedarf direkt an die Wohnhilfen Köln wenden. Aktuell ist die digital aufsuchende Sozialarbeit in 31 Gruppen vertreten.

Eine besondere Rolle könnte der digital aufsuchenden Sozialarbeit in der Prävention von Wohnungslosigkeit zufallen. Werden derzeit den für die Vermeidung und Behebung von Wohnungslosigkeit zuständigen öffentlichen und/oder freiverbandlichen Stellen Mitteilungen über fristlose Kündigungen, Räumungsklagen und Zwangsräumungen wegen datenschutzrechtlicher Vorgaben häufig zu spät bekannt, um erfolgreich intervenieren zu können, ließe sich mit der digital aufsuchenden Sozialarbeit eine neue Strategie platzieren.

„Eine besondere Rolle könnte der digital aufsuchenden Sozialarbeit in der Prävention von Wohnungslosigkeit zufallen.“

Aus den bisherigen Erfahrungen der regional digital aufsuchenden Sozialarbeit bleibt festzuhalten, dass auf diesem Weg – und ergänzend zu den oben vorgestellten Nutzer*innen der Onlineberatung – weitere 176 Personen innerhalb eines Jahres beraten werden konnten. Zusammen ergibt das rd. 450 Personen, die digital mit den Wohnhilfen Köln in Kontakt getreten sind, und verweist auf den Bedarf in dem Bereich. Dabei ist eine Doppelerfassung von Personen nicht auszuschließen, da bei einzelnen Fällen mit einem umfangreicheren Beratungsbedarf ein Übergang in die Onlineberatung erfolgen kann. Grundsätzlich waren die Hilfesuchenden allerdings eher nicht an einem Wechsel der Beratungsplattform interessiert.

5. Digitale Teilhabe ist Existenzsicherung

Spätestens zu einem Zeitpunkt, an dem die neue Bundesregierung ein Ministerium für Digitales schafft, erscheint es unausweichlich, für digital exkludierte Menschen Teilhabemöglichkeiten zu schaffen. Die Erfahrungen aus dem vorgestellten Projekt zeigen, dass ein entsprechender Bedarf besteht, der in den kommenden Jahren zunehmen wird.

Für das System der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen bedeutet das, die bestehenden analogen Beratungsstrukturen um eine Onlineberatung und eine digital aufsuchende Sozialarbeit zu ergänzen sowie parallel dazu die Hilfesuchenden bei Bedarf mit Smartphones/Tablets und Support im Umgang damit auszustatten. Das setzt allerdings voraus, dass die bisherigen Projektförderungen zur digitalen Teilhabe als Leistung zur Existenzsicherung in eine Regelfinanzierung überführt werden.

Organisatorisch und inhaltlich ließe sich das vermutlich gut in die analogen Beratungsstrukturen für Menschen in Wohnungsnotlagen nach §§ 67 ff. SGB XII integrieren. Ein erster Schritt in diese Richtung scheint in Nordrhein-Westfalen erfolgt zu sein, wo im Landesrahmenvertrag zu den Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII von 2024 zwischen dem überörtlichen Kostenträger und den Wohlfahrtsverbänden „digitale Teilhabe“ und „Digitalisierung der Hilfen“ für Menschen in Wohnungsnotlagen explizit benannt sind.