

Digitale Teilhabe ist Existenzsicherung

Digitalisierung der Wohnungslosenhilfe im Oberbergischen Kreis

Projektbericht „Existenzsicherung und Lebensweltnormalisierung für wohnungslose Menschen in einer geänderten Welt“, gefördert durch die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW im Rahmen der Modellvorhaben „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ im Zeitraum November 2020 – Oktober 2021



Digitale Teilhabe ist Existenzsicherung

Digitalisierung der Wohnungslosenhilfe im Oberbergischen Kreis

| | |
|---|---|
| Projektkoordination: | Daniela Olah |
| Technik und Qualifizierung: | Fabian Endes |
| Administration: | Katrin Peter |
| Projektbearbeitung: | Matthias Armbrust Susanne Hahmann Julia Lang Jacqueline Pauly Udo Schmidt |
| Wissenschaftliche Begleitung und Bericht: | Dr. Ekke-Ulf Ruhstrat |
| Gefördert durch: | Stiftung Wohlfahrtspflege NRW |
| Unterstützt durch: | Förderverein Haus Segenborn |

Gummersbach/Bremen, November 2021

Inhalt

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Zur Einordnung des Projektes | 4 |
| 2 | Der Projektträger | 5 |
| 3 | Projektdurchführung | 6 |
| 4 | Das Projekt | 6 |
| 4.1 | Teilhabemöglichkeiten für Hilfesuchende schaffen | 7 |
| 4.1.1 | Bereitstellung digitaler Endgeräte | 7 |
| 4.1.2 | Zugänge Telefonie und Internet organisieren inkl. eines leistungsstarken WLAN | 8 |
| 4.1.3 | Know-how / digitale Kompetenz schaffen / erweitern (Schulung/Fortbildung) | 9 |
| 4.2 | Digitale Präsenz des Trägers und seiner Angebote | 9 |
| 4.2.1 | Onlineberatung | 10 |
| 4.2.2 | Homepage / neue Medien | 10 |
| 4.2.3 | Digitale Infos- Erklärvideos, QR-Code, textbasierte Informationen | 11 |
| 4.3 | Digitalisierung des Trägers und Ausbau digitaler Kompetenz der Mitarbeiter*innen | 11 |
| 4.3.1 | Bereitstellung leistungsstarker Datenleitungen, digitaler Endgeräte, Software und Medienräume | 11 |
| 4.3.2 | Know-how / digitale Kompetenz schaffen / erweitern (Schulung / Fortbildung) | 12 |
| 4.3.3 | Digitalisierung der Arbeit (Aktenverwaltung und Hilfeplanverfahren) | 12 |
| 5 | Zusammenfassung und Bewertung | 13 |
| 6 | Anlagen | 14 |
| | <i>Zeitungsausschnitte</i> | 14 |
| | <i>Spendenaufrufe</i> | 19 |
| | <i>Aufsatz in Fachzeitschrift</i> | 20 |
| | <i>Fragebogen Teilnehmer</i> | 23 |
| | <i>Ausschnitte der Schulungen für Einsteiger</i> | 26 |
| | <i>Ausschnitte der Schulungen für Fortgeschrittene</i> | 27 |
| | <i>Neugestaltung der Dienstwagen/QR-Code</i> | 28 |

1. Zur Einordnung des Projektes

„Einst lebten wir auf dem Land, dann in Städten und von jetzt an im Netz.“ (Mark Zuckerberg, Gründer und Vorstandsvorsitzender von Facebook Inc.) Aber das trifft nicht auf alle Menschen zu. Zum Dekaden Wechsel lag der Anteil der Nutzer*innen des Internets in Deutschland bei rd. 86 % der Bevölkerung, was deutlich mehr als 10 Millionen Offliner*innen entspricht. Und das, obwohl die digitale Kluft zwischenzeitlich immer mehr Lebensbereiche umfasst. Gesellschaftliche Teilhabe im Kleinen wie im World Wide Web ist vielfach an den Zugang zu digitalen Kommunikationsmitteln und Informationstechnologien sowie dem Wissen über deren Anwendung gekoppelt.

Bereits zu Beginn der 2000er Jahre - also lange vor WhatsApp, Signal, Instagram, TikTok, Telegram, Facebook, Twitter, Zoom usw. - thematisierte die Europäische Kommission die digitale Kluft und die Gefahr der mit den neuen sozialen Medien einhergehenden sozialen Ausgrenzung und digitalen Isolation.

Seitdem ist viel geschehen, was den Alltag auf vielfältigste Weise veränderte. Dabei entstand viel Positives, es sind aber auch exkludierende Entwicklungen eingetreten. So ist beispielsweise eine Partizipation an Finanzdienstleistungen des Bankwesens ohne Internetzugang nur noch schwer möglich. Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung und des Gesundheitswesens weist in eine ähnliche Richtung. Und im Zuge der COVID-19-Pandemie hat sich die Entwicklung enorm beschleunigt. Die temporäre Beschränkung von Kontakten zwischen Menschen und Institutionen auf digitale Kommunikation, Videostreams, Onlineberatung usw. erfordert den freien und uneingeschränkten Zugang sowohl zu den digitalen Medien wie auch eine hinreichende digitale Kompetenz im Umgang damit.

Die digitale Spaltung wurde in der Hochphase der Pandemie besonders intensiv am Beispiel der schulischen Bildung diskutiert. Beim Homeschooling wurde überdeutlich, dass Kinder ohne hinreichende Internetzugänge gegenüber ihren Mitschüler*innen mit entsprechender Infrastruktur gravierende Nachteile haben und sich das vermutlich nachhaltig auf ihre Entwicklung auswirken wird. Und dabei handelt es sich in der Regel um Kinder aus ohnehin benachteiligten Haushalten.

Aber auch ältere Menschen, denen man gelegentlich neben fehlender digitaler Kompetenz auch die unzureichende Bereitschaft unterstellt, sich auf neue Kommunikationswege und Informationstechnologien einzustellen, gehören zu den Offliner*innen, die digital abgehängt und in der Folge auch bisweilen sozial ausgegrenzt sind.

Besonders trifft die digitale Exklusion Menschen, die auch sozial ausgegrenzt sind, die als arbeitslose Bezieher*innen von Transfereinkommen nur wenig Geld haben und ebenso häufig nur über einen geringen Bildungsstand verfügen. Und unter diesen stellen die von Wohnungslosigkeit bedrohten und betroffenen Menschen noch einmal eine spezielle Gruppe dar. Sie sind nicht nur sozial und digital exkludiert, sondern weitgehend auch von dem, was man für gewöhnlich normale Wohn- und Lebensverhältnisse nennt.

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 Handys, Tablets usw. Ihnen fehlen – bei aller Heterogenität ihres biografischen Hintergrundes und ihrer individuellen Problemlage - bisweilen auch persönliche Voraussetzungen wie technisches Verständnis und/oder sprachliche Barrieren stehen einer digitalen Partizipation entgegen.

Die öffentlichen und freiverbandlich organisierten professionellen Hilfen für wohnungslose Menschen in Deutschland orientieren sich zum einen an der Unterbringung obdachloser Haushalte in kommunalen (Not)Unterkünften und zum anderen in ein je nach Region und Trägerlandschaft ausdifferenziertes Angebot. Dazu gehören Beratungsstellen, ambulante und stationäre Hilfen, Tagesaufenthaltsmöglichkeiten, Gesundheitshilfen, tagesstrukturierende Angebote und vieles mehr. Parallel dazu bestehen zu meist auf ehrenamtlicher Basis organisierte Angebote wie Kleiderkammern, Suppenküchen, Wärmestuben, Essenstafeln usw., deren Angebote sich allerdings nicht speziell an Wohnungslose, sondern allgemein an arme und bedürftige Menschen wenden.

Berichte aus der Praxis machen deutlich, dass das Thema Digitalisierung in der sozialen Arbeit zwar angekommen ist, ohne dass – von Einzelfällen abgesehen - sich Digitalität und Digitalisierung in den Konzepten der Träger niedergeschlagen oder es zu nennenswerten praktischen Effekten geführt hätte.

Teilweise anzutreffen sind in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe temporär nutzbare Computerplätze, etwa zur Sichtung von Mietangeboten oder zur digitalen Korrespondenz. Zunehmend besteht auch ein frei zugängliches WLAN. Verbreitet ist zudem die Möglichkeit ein Handy aufzuladen, was aber nur von Nutzen ist, wenn die Wohnungslosen über ein solches verfügen. Und schließlich gibt es vereinzelt Apps, mit denen auf regionale oder überregionale Versorgungsangebote für Wohnungslose hingewiesen wird.

Dies alles sind erste - und in der Breite noch völlig unzureichende – Versuche, der digitalen Spaltung entgegenzuwirken und sozial ausgegrenzten wohnungslosen Menschen einen Zugang zur Teilhabe an modernen Medien zu ermöglichen.

Mit dem Projekt zur Digitalisierung der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen durch die Wohnhilfen Oberberg wird ein Versuch unternommen, einen Beitrag zur digitalen Partizipation zu Corona-Zeiten und darüber hinaus leisten.

2. Der Projektträger

Die Wohnhilfen Oberberg der Diakonie Michaelshoven haben sich als Träger der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen in den letzten Jahren stets weiterentwickelt und halten zwischenzeitlich ein anerkanntes integriertes Gesamthilfesystem vor, das im nachfolgenden Schaubild skizziert ist.



**Wohnhilfen
OBERBERG**

Wohnhilfen Oberberg Nord

- Fachberatungsdienst (Fachberatung Wohnungsnot*, Aufsuchende Arbeit, Prävention von Wohnungslosigkeit, Betreuung von „Systemsprengern“)
- Ambulant Betreutes Wohnen für Menschen in Wohnungsnot, mit psychischen Belastungen und Suchtproblemen
- Tagesstrukturierung
- Stationäres Wohnen mit 8 Plätzen

Wohnhilfen Oberberg Mitte

- Fachberatungsdienst (Fachberatung Wohnungsnot*, Aufsuchende Arbeit, Prävention von Wohnungslosigkeit, Betreuung von „Systemsprengern“)
- Ambulant Betreutes Wohnen für Menschen in Wohnungsnot, mit psychischen Belastungen und Suchtproblemen
- Tagesstrukturierung
- Stationäres Wohnen mit 25 Plätzen

Wohnhilfen Oberberg Süd

- Fachberatungsdienst (Fachberatung Wohnungsnot*, Aufsuchende Arbeit, Prävention von Wohnungslosigkeit, Betreuung von „Systemsprengern“)
- Ambulant Betreutes Wohnen für Menschen in Wohnungsnot, mit psychischen Belastungen und Suchtproblemen
- Tagesstrukturierung
- Stationäres Wohnen in Haus Segenborn mit 43 zentralen und 5 dezentralen Plätzen

*Die Fachberatung Wohnungsnot wird in Kooperation mit der Diakonie An der Agger und der Caritas Oberberg geführt.

www.diakonie-michaelshoven.de

Die Hilfe für von Wohnungslosigkeit bedrohte und betroffene Menschen agiert ebenso präventiv wie (re)integrativ, ambulant wie stationär, sie ist ausdifferenziert, bedarfsgerecht, geschlechterdifferenziert, ergebnisorientiert und sozialräumlich gegliedert. Die Hilfe erfolgt sowohl als Komm-Struktur diverser Beratungsangebote als auch in Form aufsuchender Sozialarbeit.

Die Hilfe ist getragen von der Grundhaltung, dass von Wohnungslosigkeit bedrohte und betroffene Menschen vielfach von normalen Lebenszusammenhängen ausgegrenzt sind und ein Recht auf Inklusion und Teilhabe haben. Das trifft auch und besonders auf die Digitalisierung zu. Im Bewusstsein, dass sich digitale Ungleichheit nur überwinden lässt, wenn sich auch soziale Ungleichheiten verändern, wird mit dem Projekt der Versuch unternommen, einen Beitrag zur Teilhabe an modernen Medien und damit an normalen Lebensumständen für Wohnungslose zu schaffen.

3. Projektdurchführung

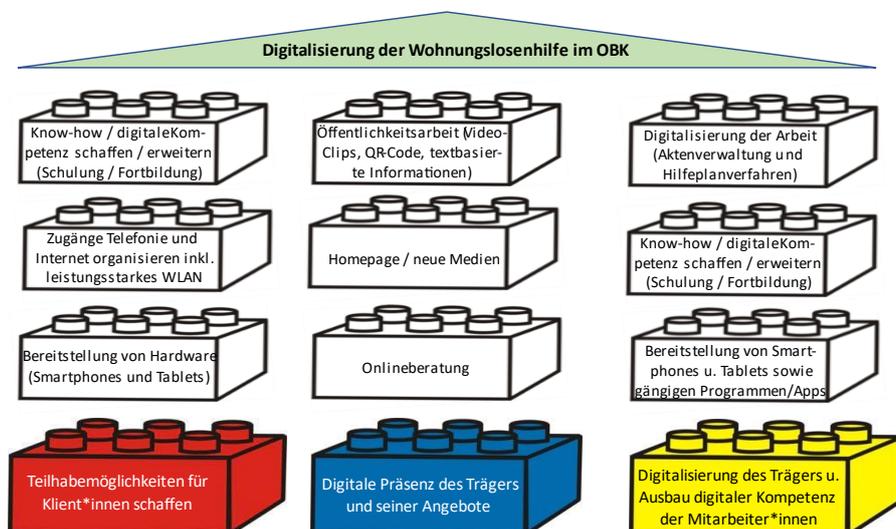
Durchgeführt wurde das Projekt zwischen November 2020 und Oktober 2021 von einer Projektgruppe, der sieben Mitarbeiter*innen der Wohnhilfen Oberberg angehörten. Für die Projektkoordination war eine Mitarbeiterin mit einem Fünftel ihrer Arbeitszeit eingesetzt, die ansonsten schwerpunktmäßig im Betreuten Wohnen tätig war.

Im Umfang von 50 % sah das Projekt eine weitere Personalstelle vor, der die technische Betreuung und die Qualifizierung der Hilfesuchenden und des Personals des Trägers zugeordnet war. Ursprünglich geplant und anfänglich auch umgesetzt war, dass die Stelle von einem Wohnungslosen aus der stationären Hilfe besetzt wird, der über das dafür erforderliche Know-how verfügen sollte und dann als Peerberater tätig wird. Gesundheitliche Probleme und eine inhaltliche Überforderung führten zu einem Ausscheiden des Mitarbeiters aus dem Projekt. Die Arbeiten konnten nach einer kurzen Unterbrechung durch einen Studenten der Informatik im gleichen Zeitumfang fortgeführt werden.

Die Projektgruppe traf sich zu acht Projektgruppensitzungen, von denen pandemiebedingt fünf Digital, eine Hybrid und zwei in Präsenzform stattfanden. Das Vorhaben wurde wissenschaftlich begleitet. Dazu gehörte, dass zu Projektbeginn ein umfangreicher Zielkatalog erstellt wurde, der zur Hälfte und zum Ende der Laufzeit hinsichtlich der Zielerreichung überprüft wurde. Die Ergebnisse sind geordnet nach Handlungsfeldern und Bausteinen nachfolgend dargestellt.

4. Das Projekt

Das Gesamtvorhaben lässt sich in drei Handlungsfelder gliedern. Zum einen sollten Teilhabemöglichkeiten für von Wohnungslosigkeit bedrohte und betroffene Menschen an der Digitalisierung geschaffen bzw. verbessert werden. Gegenstand des zweiten Handlungsfeldes sollte der Ausbau der Digitalen Präsenz des Trägers und seiner Angebote sein. Das dritte Handlungsfeld bezog sich auf den Träger und seine Mitarbeiter*innen. Auch in diesem Feld sollte die Digitalisierung und der Ausbau digitaler Kompetenzen der Mitarbeiter*innen erfolgen.



Im vorstehenden Schaubild sind die drei Handlungsfelder und ihnen zugeordnete Bausteine dargestellt. Nachfolgend werden sie einzeln erläutert (Gegenstand, Ziel und Zielerreichung).

4.1 Teilhabemöglichkeiten für Hilfesuchende schaffen

Dieses Handlungsfeld besteht aus drei Bausteinen, nämlich der Bereitstellung digitaler Endgeräte, der Schaffung von Zugängen zu Telefonie und Internet inklusive eines leistungsstarken WLAN sowie der Schaffung bzw. Erweiterung digitaler Kompetenzen durch ein entsprechendes Coaching-Angebot zur Anwendung von Hard- und Software.



4.1.1 Bereitstellung digitaler Endgeräte

Da eines der vorrangigen Ziele des Projektes die Partizipation wohnungsloser Menschen an der digitalen Welt war, stellte die Bereitstellung digitaler Endgeräte (Smartphones und Tablets) einen der zentralen Bausteine dar. Ziel war es, rd. 100 entsprechende Geräte zu organisieren. Dies sollte zunächst über Spendenaufrufe via Zeitungen, Rundfunk, Internet, den Förderverein Haus Segenborn sowie die Mitarbeitenden der Diakonie Michaelshoven erfolgen, mit denen gebrauchte Smartphones/Tablets zusammengetragen, auf ihre Funktionsfähigkeit überprüft, ggf. instandgesetzt und anschließend an die Interessenten weitergegeben werden sollten.¹

Die Zielzahl von rd. 100 Geräten war gewählt worden, da sie in etwa der Zahl der Personen entsprach, die sich während der Projektphase in stationärer Wohnungslosenhilfe befinden würden und auf die sich die Aktivitäten im Rahmen des Projektes konzentrieren sollten. Selbstverständlich war die Zahl der bei den Wohnhilfen Oberberg Hilfe und Unterstützung suchenden Personen im gleichen Zeitraum um ein Vielfaches höher (p.a. rd. 1.500).

Der nachfolgenden Listung ist zu entnehmen, dass sich in der Projektphase 113 Personen in stationärer Hilfe befanden. Eine zum Projektstart durchgeführte Ermittlung des Bedarfs an Endgeräten ergab, dass 3 Personen über ein eigenes Smartphone/Tablet verfügten und weitere 5 Personen kein Interesse daran hatten.² Daraus ergab sich ein Bedarf von 105 Geräten.

| | | |
|--|---|-------|
| Hilfesuchende bei den WHO insgesamt (Stand 31.10.2021) | | 1.102 |
| davon | in verschiedenen Bereichen/Angeboten wie Beratung, Prävention, aufsuchender Arbeit, Systemsprenger etc. | 808 |
| | im Betreuten Wohnen (BEWO) | 181 |
| | in stationärer Hilfe | 113 |
| | davon | |
| | eigenes Handy bereits vorhanden | 3 |
| | kein Interesse an Handy | 5 |
| | Summe: kein Interesse / Handy bereits vorhanden | 8 |
| | Interesse / Bedarf an Handy | 105 |

Über zu verschiedenen Zeitpunkten durchgeführte Spendenaufrufe kamen 101 Geräte zusammen, von denen sich 69 Smartphones/Tablets direkt oder nach Instandsetzung als gebrauchsfähig erwiesen. Bedauerlicherweise waren 32 gespendete Geräte so defekt, dass eine Reparatur durch den u.a. dafür eingestellten studentischen Mitarbeiter unmöglich oder wegen des hohen Alters nicht lohnend war. Da die Förderung des Projektes ein Budget zum Ankauf von Smartphones implizierte, konnten ergänzend zu den gespendeten weitere 43 Geräten erworben und an die Hilfesuchenden weitergegeben werden.

| | | | |
|-------------------------------------|---|----------------|-----|
| Geräte insgesamt (Stand 31.10.2021) | | 144 | |
| davon | gespendet | gesamt | 101 |
| | | davon | |
| | | gebrauchsfähig | 69 |
| | | defekt | 32 |
| | gekauft | 43 | |
| | für Weitergabe geeignet (gespendet und gekauft) | 112 | |

¹ Im Anhang finden sich verschiedene Zeitungsausschnitte (S.14-18), Werbeträger (S. 19) und ein Fachaufsatz zum Projekt (S.20-22)

² Im Anhang findet sich der Fragebogen, mit dem sowohl das Interesse an einem Gerät als auch an einer Schulung abgefragt wurde (S. 23)

Damit konnte das Ziel der Versorgung aller Wohnungsloser in stationärer Unterbringung mit einem Smartphone/Tablet vollständig erreicht werden. Mehr noch, bereits während der Projektlaufzeit konnten sieben Geräte an Personen aus dem Betreuten Wohnen vergeben werden, also an Wohnungsnotfälle aus dem Personenkreis, der in einem möglichen Anschlussprojekt im Fokus stehen wird.

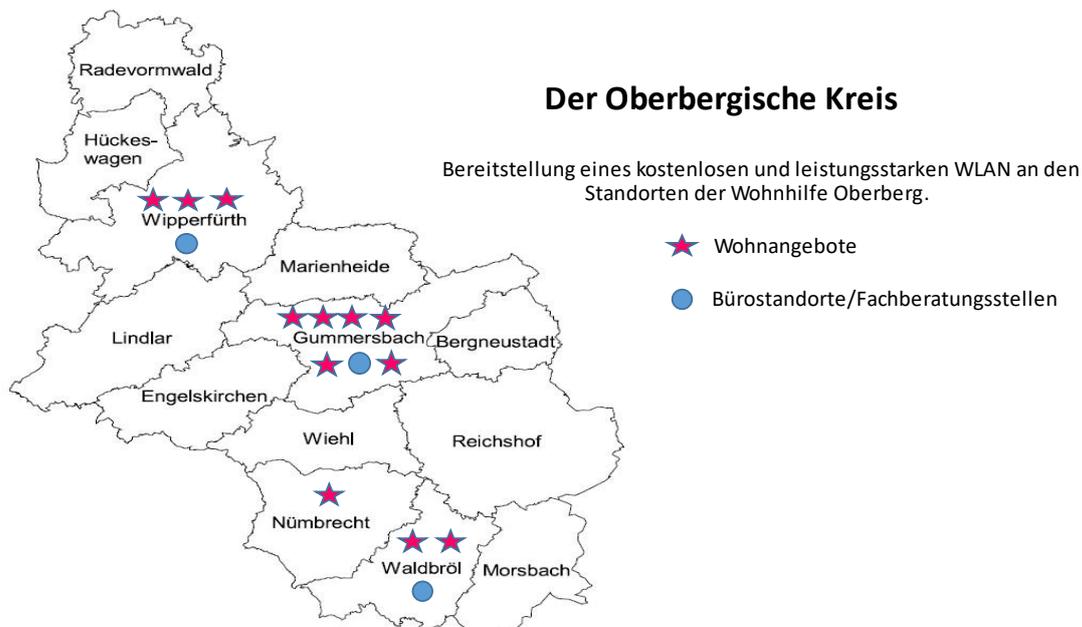
| | |
|---|-------|
| Hilfesuchende in stationären Angeboten mit Interesse/Bedarf an Handy | 105 |
| Zur Weitergabe geeignete Handys an Hilfesuchende in stationären Angeboten | 112 |
| Versorgungsgrad bei Hilfesuchende in stationären Angeboten | 100 % |

Eine zu Projektbeginn bestehende Unsicherheit unter den Akteuren des Vorhabens, ob die mit einem Smartphone ausgestatteten Wohnungslosen diese bei einer sich bietenden Gelegenheit veräußern würden, um mit dem Geld andere Dinge zu erwerben, erwies sich im Projektverlauf als weitgehend unbegründet. Bekanntgeworden ist nur der Abgang von zwei gespendeten Geräten.



4.1.2 Zugänge Telefonie und Internet organisieren inkl. eines leistungsstarken WLAN

Ziel des Projektes war es, an allen Standorten der Wohnhilfen im Oberberg für von Wohnungslosigkeit bedrohte und/oder betroffene Menschen einen freien und leistungsstarken Zugang zum Internet sicherzustellen. Die nachstehende Grafik visualisiert die Orte, in denen von Wohnungslosigkeit bedrohte und/oder betroffene Menschen über die Wohnhilfen Oberberg einen Zugang zum Internet finden.



Zum Projektende waren alle Wohngruppen der Wohnhilfen in Wipperfürth, Gummersbach, Waldbröl und Nümbrecht an einem IP Voice / Data DSL 16 Anschluss angeschlossen. In allen Wohngruppen steht das Internet mit einer 16.000 Leitung zur Verfügung. An den Bürostandorten in Wipperfürth, Gummersbach und Waldbröl steht den Hilfesuchenden zudem das offene WLAN-Netz der Diakonie zur Verfügung. In Waldbröl konnte zusätzlich die WLAN COAXfive Technologie mit 32 verbauten Modems und einer Geschwindigkeit von bis zu 700Mbps installiert werden, angeschlossen über eine Glasfaserverkabelung mit einer Up- und Downloadgeschwindigkeit von 200Mbits/s.

Neben der Bereitstellung von Zugängen zum Internet erfolgte im Projektverlauf parallel zur Vergabe von Handys eine Information über verschiedene Anbieter von Handyverträgen und eine Aufklärung damit verbundener Risiken.

Ergänzt wurde das durch die Bereitstellung von Prepaid-Starter- oder Guthabepaketen. Entsprechend der zu Projektbeginn definierten Zielzahl von 100 zur Verteilung vorgesehenen Smartphones war zunächst eine vergleichbare Anzahl von Prepaid-Paketen eingeplant gewesen. Dies erwies sich als deut-

lich zu hoch. Letztlich kamen bis zum Projektende 22 Prepaid-Karten zur Verteilung. Dies erklärt sich vor allem damit, dass von den stationär versorgten Menschen die neu geschaffenen Möglichkeiten des leistungsstarken WLAN an allen Standorten der Wohnhilfen Oberberg genutzt werden.



4.1.3 Know-how / digitale Kompetenz schaffen / erweitern (Schulung/Fortbildung)

Als weiteres Ziel sollte im Projektverlauf allen interessierten stationär versorgten Personen die Möglichkeit zum Erwerb oder zur Erweiterung digitaler Kompetenzen angeboten werden. Das bezog sich konkret auf die zur Verfügung gestellten Geräte, gängigen Apps und die gemeinsame Einrichtung der Smartphones/Tablets (E-Mailadresse, Google-Konto usw.). Im Rahmen der oben bereits erwähnten Befragung der Hilfesuchenden wurde auch deren Bedarf an einer Schulung/Fortbildung ermittelt. Darauf aufbauend wurde ein Schulungskonzept mit einer Reihe von Kompetenzmodulen erstellt. Die Schulung erfolgte durch den u.a. dafür eingestellten studentischen Mitarbeiter.³

Der nachfolgenden Listung ist zu entnehmen, dass von den an der Befragung teilnehmenden Wohnungslosen etwas mehr als die Hälfte ihr Interesse an entsprechenden Angeboten bekundete und genau die Hälfte auch daran teilnahm.

| Bedarfe der Hilfesuchende in stationären Angeboten an Einführung / Schulung / Fortbildung in der Handhabung von Hard- und Software und Nutzung entsprechender Angebote | | |
|--|---------------------|-----------|
| Gesamt | Interessenbekundung | Teilnahme |
| 54 | 30 | 27 |
| 100 % | 55,6 % | 50 % |

Die Zahlen verweisen darauf, dass sich ein Teil der Personen hinreichend über Smartphones/Tablets und deren Anwendung informiert fühlte und folglich keine weitere Unterweisung für erforderlich hielt. Für einen anderen Teil erwies sich das Schulungskonzept als zu hochschwierig. Daher wurde im Projektverlauf ein Wechsel des Formates vorgenommen. Zum Teil fanden individuelle Einführungen durch den u.a. dafür eingestellten studentischen Mitarbeiter statt. Ergänzt wurde das durch eine von ihm vorgehaltene Sprechstunde an den Standorten der stationären Hilfe, in der zu festgelegten Zeiten eine Unterstützung in Anspruch genommen werden konnte. Darüber hinaus wurden von ihm drei interessierte wohnungslose Personen mit entsprechenden Vorkenntnissen zu sogenannten DigiCoaches ausgebildet, die wiederum einen individuellen Informationstransfer zu anderen Wohnungslosen übernahmen (Peerberatung).

Das Projekt beinhaltete auch Planungen, die Wohnungslosen bei der Einrichtung einer digitalen Dokumentenablage und -verwaltung auf den ihnen zur Verfügung gestellten Smartphones/Tablets zu unterstützen, die sie in die Lage versetzen würde, orts- und zeitunabhängig digital auf hinterlegte Unterlagen zurückgreifen zu können. Diese - spätestens mit dem digitalen Impfnachweis in Deutschland relativ verbreitete - Form papierloser Dokumente stieß aber bei den stationär untergebrachten Personen im Projektverlauf (noch) auf wenig Interesse. Anzumerken ist allerdings auch, dass die Rahmenbedingungen der Wohnhilfen Oberberg für diesen Schritt noch nicht hinreichend entwickelt sind.

4.2 Digitale Präsenz des Trägers und seiner Angebote

Auch dieses Handlungsfeld besteht aus drei Bausteinen, nämlich die Ergänzung der bestehenden verschiedenen analogen Beratungsangebote des Trägers durch den Aufbau einer Onlineberatung, die Ausdifferenzierung und Modernisierung der Homepage sowie den Auf- und Ausbau der Digitalen Präsenz des Trägers.



4.2.1 Onlineberatung

Neben dem Ausbau der Partizipationsmöglichkeiten wohnungsloser Menschen an der Digitalisierung sollte im Rahmen des Projektes eine Ergänzung der verschiedenen analogen Beratungsangebote der

³ Im Anhang finden sich Ausschnitte zu zwei PowerPoint-Präsentationen zur Schulung von Einsteigern und Fortgeschrittenen (S. 26-27)

Wohnhilfen Oberberg durch den Aufbau und Betrieb einer Onlineberatung erfolgen. Damit wird das Ziel verfolgt, Menschen zu erreichen, die sonst keinen Zugang zu Beratungsangeboten finden, die ggf. (zunächst) nur anonyme oder schriftliche Kontakte wünschen, die im face-to-face Kontakt schwierige, belastende oder tabuisierte Themen nicht artikulieren, oder die einfach außerhalb normaler Beratungszeiten einen Kontakt suchen.

Da die Onlineberatung der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen bundesweit noch in den Kinderschuhen steckt, galt es zu Projektbeginn zunächst umfangreiche Recherchen durchzuführen. Diese betrafen einerseits Art, Umfang und Erfahrungen aus anderen psychosozialen Helfefeldern und andererseits Softwarepakete verschiedener Anbieter.

Auf dieser Basis wurde im Projektverlauf ein Konzept für die Onlineberatung der Wohnhilfen Oberberg entwickelt, das sich zum Projektende in der Umsetzung befand. Ein Vertrag mit einem Softwareanbieter (Elvi) wurde abgeschlossen, vier erfahrene Mitarbeiter*innen aus der analogen Beratung für die digitale Beratung ausgewählt, die eine entsprechende Fortbildung absolvierten. Die Onlineberatung befand sich zum Projektende in der Betaphase und soll zum 01.12.2021 ans Netz gehen.



4.2.2 Homepage / neue Medien

Im Rahmen des Projektes wurde die bestehende Homepage der Wohnhilfen Oberberg überarbeitet und in Teilen neugestaltet. Ziel war einerseits eine verbesserte und direktere Zugriffsmöglichkeit auf die Wohnhilfen Oberberg.⁴ Andererseits sollten die vielfältigen inhaltlich wie räumlich ausdifferenzierten Hilfsangebote modern und anwendungsfreundlich präsentiert werden. Das Ziel konnte im Projektverlauf erreicht werden. Der nachfolgende Screenshot vermittelt einen kleinen Eindruck. Unter dem nachfolgenden Link lässt sich die neue Homepage aufrufen.

<https://www.diakonie-michaelshoven.de/angebote/menschen-in-krisen/wohnhilfen-oberberg>

12:32 Samstag 9. Okt. diakonie-michaelshoven.de 92%

Wohnhilfen Oberberg

Unterstützung in Krisen und Notlagen

Die **Wohnhilfen Oberberg** sind für Menschen in akuten Not- und Krisensituationen da. Wir unterstützen Menschen in **Wohnungsnot**, bei **Wohnungslosigkeit**, **ungesichertem Einkommen**, **Arbeitslosigkeit**, **Schulden**, **Sucht- oder psychische Erkrankungen**, **Trennung vom Partner oder der Familie** und in anderen **Notlagen**.

Die Wohnhilfen Oberberg unterstützen Sie!

Sie befinden sich in Wohnungsnot oder haben Angst. Ihre Wohnung zu verlieren? Sie sind wohnungslos? Sie haben Schulden und wissen nicht, wie sie diese loswerden können? Sie fühlen sich mit den vielen Anträgen fürs Jobcenter oder andere Behörden überfordert? Oder befinden sich in einer anderen Notlage?

Dann melden Sie sich bei uns!

Wohnhilfen Oberberg: Wir unterstützen Sie bei Ihren verschiedenen Anliegen und Fragen.

⁴ Zuvor erreichte man die verschiedenen Angebote der Wohnhilfen im Oberberg nur über die Diakonie Michaelshoven. Auf der Homepage der Diakonie Michaelshoven stellten die Wohnhilfen im Oberberg allerdings nur ein Angebot neben vielen anderen (vorzugsweise aus Köln) dar. Es brauchte folglich einige Klicks, bis man zu den Angeboten für von Wohnungslosigkeit bedrohten und betroffenen Menschen im Oberberg gelangte.

Parallel zur Umgestaltung der Homepage war angedacht worden, weitere Zugangswege oder soziale Netzwerke für Hilfesuchende zu erschließen, was insbesondere für den ländlichen Raum interessant erschien. Konkret wurden die Möglichkeiten des sozialen Netzwerks „nebenan.de“ untersucht. Letztlich wurden die Versuche aber ergebnislos eingestellt, da sich das Portal vor allem auf kleinräumige Nachbarschaften fokussiert und dafür immer eine Mindestanzahl von Teilnehmenden benötigt, die selbst in der einwohnerstärksten Stadt des Oberbergischen Kreises nicht erzielt wird.



4.2.3 Digitale Infos- Erklärvideos, QR-Code, textbasierte Informationen

Neben der überarbeiteten Homepage sollte auf weiteren Wegen ein digitaler Informationstransfer stattfinden. Dabei war an zwei sogenannte Erklärvideos gedacht worden. Mit dem einen sollten die verschiedenen Angebote der Wohnhilfen Oberberg vorgestellt werden. Mit dem anderen sollten Hinweise erfolgen, was im Oberbergischen Kreis bei drohender oder eingetretener Wohnungslosigkeit zu tun ist und an wen man sich in diesen Fällen wenden kann. Beide Erklärvideos sollten im geschützten Bereich von YouTube platziert werden.

Im Projektverlauf stellte sich heraus, dass das Vorhaben sowohl inhaltlich, technisch als auch gestalterisch zu anspruchsvoll war, um es parallel zu den anderen mit dem Projekt verbundenen Tätigkeiten und der alltäglichen Arbeit vollständig umzusetzen. Letztlich konnten bis zum Projektende zwar Konzepte entwickelt und Probevideos gedreht werden, eine finale Produktion ist für den November 2021 vorgesehen.

Als ein weiterer Informationsträger wurde der nebenstehende QR-Code entwickelt, hinter dem sich Hinweise auf die Angebote der Wohnhilfen Oberberg befinden. Dieser QR-Code kommt an verschiedenen Stellen zum Einsatz, beispielsweise auf den Fahrzeugen des Trägers⁵, an (Schau)fenstern der Beratungsstellen, auf diversen Flyern, in der Signatur der E-Mails und an vielen anderen Stellen.



4.3 Digitalisierung des Trägers und Ausbau digitaler Kompetenz der Mitarbeiter*innen

Das dritte Handlungsfeld besteht wiederum aus drei Bausteinen. Dabei handelt es sich um die Bereitstellung leistungsstarker Datenleitungen, digitaler Endgeräte mit entsprechender Software, die Erweiterung der digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter*innen und um die Digitalisierung der Arbeit.



4.3.1 Bereitstellung leistungsstarker Datenleitungen, digitaler Endgeräte, Software und Medienräume

Unter Punkt 4.1.2 wurde bereits der Ausbau des leistungsstarken WLAN an allen Standorten der Wohnhilfe Oberberg beschrieben und muss daher an dieser Stelle nicht wiederholt werden. Selbstverständlich profitieren neben den von Wohnungslosigkeit bedrohten und betroffenen Menschen davon auch die an den verschiedenen Standorten tätigen Mitarbeiter*innen.

Ebenfalls sichergestellt werden konnte im Projektverlauf, dass alle Mitarbeiter*innen der Wohnhilfen Oberberg über die für ihre Arbeit erforderliche technische Ausstattung (Smartphone, Tablet, Rechner und Software) verfügten. Über die Projektförderung konnten ergänzend zum bereits vorhandenen Bestand weitere drei Lenovo ThinkBooks und ein ASUS Notebook beschafft und in Betrieb genommen werden.

Ergänzend zum Standort Waldbröl der Wohnhilfen Oberberg konnten an den beiden anderen zentralen Standorten (Gummersbach und Wipperfürth) im Projektverlauf sogenannte Medienräume geschaffen werden. Sie dienen Regionen übergreifenden Dienstbesprechungen, Konferenzen, Fallbe-

⁵ Im Anhang findet sich ein Schaubild, auf dem die Neugestaltung der Dienstwagen der Wohnhilfen Oberberg inkl. des dazugehörenden QR-Codes zu sehen ist (S.28).

sprechungen und Veranstaltungen, an denen im Rahmen von Hybridveranstaltungen mehrere Personen beteiligt sind. Ausgestattet mit modernster Technik⁶, stehen die Medienräume aber auch den Hilfesuchenden im Rahmen von Freizeitmaßnahmen (z.B. Film- oder Kinoabenden) zur Verfügung.



4.3.2 Know-how/digitale Kompetenz schaffen/erweitern (Schulung/Fortbildung)

Neben der verbesserten technischen Ausstattung ist die Digitalisierung für die Mitarbeiter*innen der Wohnhilfen Oberberg mit neuen Herausforderungen verknüpft. Kenntnis und Sicherheit im Umgang mit neuen Medien sind eine unumgängliche Kompetenz, insbesondere in Zeiten der Pandemie, in der viele Kontakte zwischen Hilfesuchenden und Mitarbeitenden nicht face-to-face möglich waren. Und auch im kollegialen Austausch, bei Dienstgesprächen, Fachkonferenzen, Hilfeplangesprächen und vielen anderen Kontakten musste auf digitale Unterstützung zurückgegriffen werden.

Neben der klassischen Korrespondenz via E-Mail entschlossen sich die Wohnhilfen Oberberg für die Nutzung von „Teams“ für Videokonferenzen und den Messengerdienst „Signal“. Da nicht alle Mitarbeiter*innen mit den Anwendungen vollständig vertraut waren, wurden im Projektverlauf wiederholt der Bedarf an einer Qualifizierung abgefragt und entsprechende Fortbildungsangebote unterbreitet. Die Resonanz darauf fiel eher zurückhaltend aus, wenngleich in der Projektgruppe die Einschätzung vorherrschte, dass einerseits ein nicht unerheblicher Teil (älterer) Mitarbeitender einen entsprechenden Schulungsbedarf habe, während andererseits die Mehrheit der (jüngeren) Mitarbeiter*innen bereits gut vertraut mit der Anwendung digitaler Medien ist.

Durch die Projektkoordinatorin und den u.a. dafür eingestellten studentischen Mitarbeiter wurden letztlich elf Mitarbeiter*innen gezielt geschult, weitere zehn Mitarbeitende erhielten eine spezielle Anleitung für den Umgang mit „Teams“. In der Summe lässt sich folglich resümieren, dass im Projektverlauf rund ein Drittel (23 von 68) in irgendeiner Form an der Erweiterung digitaler Kompetenz teilnahm. Damit ist - zusammen mit den bereits zuvor qualifizierten Mitarbeiter*innen - von einem hohen Maß an digitaler Kompetenz in der Mitarbeiterschaft der Wohnhilfen Oberberg auszugehen.



4.3.3 Digitalisierung der Arbeit (Aktenverwaltung und Hilfeplanverfahren)

Ziel dieses Bausteins war zum einen die Umstellung der Aktenführung in Papierform hin zu einer weitgehend digitalisierten Akte, wie sie zunehmend in modernen Verwaltungen praktiziert wird. Das fand im Projektverlauf, auch wegen des damit verbundenen hohen Aufwands, eher zurückhaltend statt und wird eine Aufgabe für die Zukunft bleiben.

Zum anderen sollte das Verfahren, mit dem die Hilfepläne für die Wohnungslosen geschrieben und mit dem Landschaftsverband Rheinland (LVR) als Kostenträger abgestimmt werden, ebenfalls von der Printfassung in eine digitale Form transformiert werden. Die erforderlichen Absprachen zwischen den Wohnhilfen Oberberg und dem LVR wurden getroffen, ebenso wurden die technischen Voraussetzungen für das digitale Unterschreiben der Hilfepläne durch die Hilfesuchenden und die datenschutzsichere Übermittlung geschaffen. Diese Innovation für alle an der Hilfeplanerstellung Beteiligten findet aber eher noch zögerlich Anwendung und ist ebenfalls eine Aufgabe für die Zukunft.

5. Zusammenfassung und Bewertung

Mit dem Projekt zur Digitalisierung der Wohnhilfen Oberberg konnte auf verschiedenen Ebenen ein erfolgreiches Modell erprobt werden, Menschen in Wohnungsnotlagen an moderner Kommunikation partizipieren zu lassen. Für das Gros der Bevölkerung weitgehend selbstverständliche digitale Nutzungen konnten für einen Teil der Wohnungslosen im Oberberg zugänglich gemacht werden, was zur Normalisierung ihrer Lebenslage beiträgt. Dies stellt eine gelungene Form der Inklusion dar.

⁶ Je Standort eine Bose Videobar VB 1 inkl. Display Mounting Kit für Konferenzen, ein Großbildschirm Samsung GU65AU8079U 163cm 65 4K UHD Smart

Das inhaltlich anspruchsvolle und vor allem arbeitsintensive Vorhaben konnte die selbstgesteckten zentralen Ziele während der Projektphase fast alle erreichen. Über den Spendenaufruf zur Abgabe gebrauchter Smartphones und Tablets, deren Instandsetzung und den zusätzlichen Erwerb von Hardware konnten nicht nur alle Hilfesuchenden der stationären Angebote mit Geräten versorgt werden, ihnen konnte zudem über entsprechende Anwendungs- bzw. Fortbildungsmodule auch der Umgang damit nahegebracht werden. Flankiert wurde das vom erfolgreichen Ausbau des leistungsstarken WLAN an allen Standorten der Wohnhilfe Oberberg.

Die Digitale Präsenz der Angebote des Trägers und damit die Nutzbarkeit für Menschen in Krisensituationen wurde auf verschiedenen Ebenen deutlich verbessert. Mit der Entwicklung eines Onlineberatungsangebotes wurden die bis dahin vorgehaltenen verschiedenen analogen Beratungsformen um einen wichtigen Baustein ergänzt. Und auch die Digitalisierung des Trägers in verschiedenen Bereichen (Ausstattung, Kompetenzerweiterung der Mitarbeiterschaft, elektronische Aktenführung und Hilfeplanverfahren u.v.m.) konnte erfolgreich vorangebracht werden, wenngleich in diesem Bereich weiterer Handlungsbedarf besteht.

Als Modellprojekt hat sich das Vorhaben also bewährt. Die gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen sollten in einem möglichen Folgeprojekt aufgegriffen und auf weitere Hilfesuchende der Wohnhilfen Oberberg übertragen werden. Darüber hinaus sollten die bestehenden Teilkonzepte des integrierten Gesamthilfesystems des Trägers daraufhin überprüft und ggf. überarbeitet werden, ob und inwieweit sich Digitalisierung dort fest verankern lässt. Dies ist aber auch anderen Trägern der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen zu empfehlen.

Dr. Ekke-Ulf Ruhstrat

6. Anlagen

Zeitungsausschnitte

Das Thema beschäftigt das Team der Wohnhilfen bereits seit einerinhalb Jahren, sagt Geschäftsbereichsleiterin Susanne Hahmann. Als dann im Frühjahr die Stiftung Wohlfahrt ein entsprechendes Projekt ausgeschrieben, bewarb man sich sofort – und erhielt den Zuschlag über eine Förder-summe von rund 86.500 Euro auf ein Jahr. Das Ziel: Wohnungslose beziehungsweise von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen mit Smartphones und Tablets auszustatten, über WLAN an sämtlichen Wohnhilfe-Standorten Zugang zum Netz zu gewährleisten und sie in dieser für viele neuen Welt zu begleiten. Zugleich möchten die Wohnhilfen auch ihre eigenen Angebote im Netz ausweiten, unter anderem durch digitale Beratungsangebote.

Anfang November fiel der Startschuss für das Programm „Zugänge erhalten, Digitalisierung stärken“. Seitdem hat die Gruppe um Koordinatorin Daniela Olah das Konzept erstellt, ausformuliert und einen fachkundigen – aktuell selbst betroffenen Wohnungslosen – Mitarbeiter angestellt. Dieser soll vor allem alte Endgeräte wieder flott machen zur Weiternutzung. Bei der Beschaffung der Elektronik kommt der Förderverein der Wohnhilfen ins Spiel, der die Menschen dazu aufruft, einmal ihre Schulbuden nach alten, funktionierenden Smartphones und Tablets zu durchforsten. „Ich selbst habe vier gefunden“, sagt Markus Bornemann, Vorsitzender des Fördervereins. Er hofft, dass die Aktion ebenso erfolgreich wird wie eine vergangene Fahrrad-Spende-Aktion (Info: So wird gespendet).

(Susanne Hahmann, Geschäftsbereichsleiterin der Wohnhilfen Oberberg.)

1.600 Fälle betreuen die Wohnhilfen Oberberg der Diakonie Michaelshoven mit ihren 70 Mitarbeitern jedes Jahr. Neben den Fachberatungsstellen gibt es auch Angebote für ambulant betreutes Wohnen und insgesamt 81 Plätze im Stationären Wohnen. „Der Bedarf für das Projekt ist auf jeden Fall da“, sagt Hahmann. Wie groß er tatsächlich ist, wird sich in der Umsetzungsphase zeigen, die zunächst bis 31. Oktober 2021 geht und auch wissenschaftlich von der Gesellschaft für innovative Sozialforschung begleitet wird. „Bis dahin wollen wir möglichst viele Menschen erreicht haben und ihnen diese Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ermöglichen.“ Ob das Projekt dann verlängert wird, sei erst einmal zweitrangig. „Die Kompetenzen, die wir in diesem Jahr aufbauen, werden auf jeden Fall bleiben“, so Projektkoordinatorin Olah.

Informationen zu den Wohnhilfen gibt es hier.

So wird gespendet

Smartphones oder Tablets sollten frei von groben Beschädigungen sein. Kleinere Beschädigungen können aufgearbeitet werden. Vor der Spende sollten Daten gelöscht und die SIM-Karte entfernt werden. Das Gerät, im besten Fall mit Ladekabel und Stecker, kann in einer Tüte bei den Wohnhilfen abgegeben oder zugesandt werden.

Die Wohnhilfen Oberberg sind an folgenden Standorten zu erreichen:

Wohnhilfen Oberberg Mitte, Karlstr. 1, 51643 Gummersbach, werktags von 8 bis 12 Uhr, Tel.: 02261/91800

Wohnhilfen Oberberg Nord, Hochstr. 14, 51688 Wipperfurth, montags von 8 bis 12 Uhr, donnerstags von 8 bis 11 Uhr, Tel.: 02267/6557750

Wohnhilfen Oberberg Süd, Prohambstraße 1-5, 51545 Waldbröl, mitwochs und donnerstags von 9 bis 12 Uhr, Tel.: 02291/808580

Radevormwald Caritashaus, Hohenfuhstr. 16, dienstags von 8:30 bis 10:30 Uhr, freitags von 10:30 bis 12 Uhr, Tel.: 0173/9059716

Postanschrift:

Diakonie Michaelshoven, Haus Segenborn, Pulvermühle 1, 51545 Waldbröl

Auch Geldspenden (auf Wunsch mit Spendenquittung) für das Projekt, zum Beispiel für Ersatzteile oder SIM-Karten, sind möglich. Förderverein Freunde der Wohnhilfen Oberberg, Stichwort: Projekt Digitalisierung, Kreissparkasse Waldbröl, IBAN: DE73 3705 0999 0342 0027 66

Oberberg
(AKTUELL)



Archivfotos: Lars Weber,
SOZIALES

Mit dem Smartphone zu mehr Teilhabe

16.01.2021, 15:17 Uhr

Oberberg – Wohnhilfen Oberberg starten Digitalprojekt – Wohnungslose Menschen sollen Zugang zum Internet bekommen – Alte Geräte willkommen.

Von Lars Weber

Die Digitalisierung der Gesellschaft ist in den vergangenen Jahren immer weiter vorangeschritten. Egal ob Geschäftliches oder Privates, vieles erledigen die Menschen heute online. Die Pandemie hat diese Entwicklung noch einmal beschleunigt. Verwaltungen, Ärzte oder zum Beispiel auch das Jobcenter sind teils nur telefonisch oder digital zu erreichen. Für wohnungslose beziehungsweise von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen bedeutet das eine Ausgrenzung. Ihnen fehlen häufig Endgeräte und der Zugang zum Internet. Ein Projekt der Wohnhilfen Oberberg möchte nun Abhilfe schaffen.



Im Corona-Lockdown plötzlich aufgeschmissen

Behörden machen dicht: Wohnhilfen Oberberg statten Hilfsbedürftige mit gespendeten Handys und Tablets aus

VON HARALD KNOOP

stellt sich vor? Und was macht die Mutter mit vier Kindern und nur einem Computer, die das Homeschooling für den Nachwuchs sicherstellen muss? Der Wohnungsmarkt war digital-frustriert und Ärzte nur noch am Telefon. In Waldbröl führt eine leistungsstarke Glasfaserleitung entlang, aber Segenborn war nicht angekommen. Dafür sorgen Smartphones auch sinnlos. Nümbrecht, die gemeindefreie Gemeinde, die dem auf Waldbröler Gebiet, wie Uda Schmidt, Leiter des Stad-Teams der Wohnhilfen, dankbar erzählt. Noch im Juni sollen alle Standorte mit Wi-Lan ausgestattet werden und die Mitarbeiter im Umgang mit neuer Technik geschult sein.

Über 400 Menschen betreuen die Wohnhilfen Oberberg, es werden aber noch mehr. Eine Reihe ausgereifter Hausgeräte braucht. Alter als dem Jahr 2014 oder 2015 sollten sie aber nicht sein, sagt IT-Experte Ender.

Auch Gemeindeförderung helfen
65 Geräte wurden geschickt, in vielen Päckchen lagen auch aufmunternde Briefe, berichtet Susanne-Hahmann, die Geschäftsleiterin der Wohnhilfen. Manche IT-Unterstützer schenken kein Geld, dafür aber ihre eigene Spende, die für den Kauf neuer Geräte genutzt wurden. IT-Student Fabian genutzte eine Spende, um ein Tablet zu kaufen. Handys und Tablets werden abgegeben, wenn sie bei den Wohnhilfen-Büros im Ortstermin eingestellt werden. In den Wohnhilfen-Ortsgruppen (Karlstraße 1), Wipperfurth (Hochstraße 14) und Waldbröl (Bröhlstraße 15).

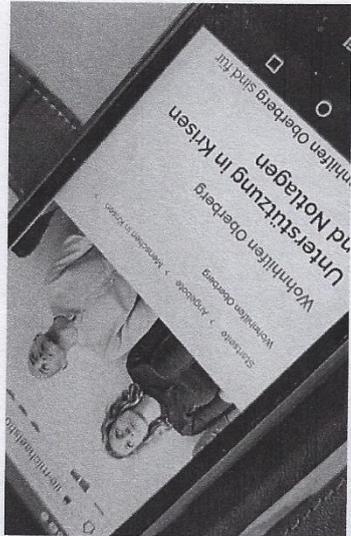
Einstieg in die digitale Welt

Wohnhilfen starten neues Projekt und fragen nach alten Handys

VON MICHAEL WÖLLER

fortschrittlichen Aufwurf um Fahrradspenden gebeten. Das Ergebnis war überwältigend. Nun also Telefone. Denn viele Ämter und Behörden haben in diesem Jahr coronabedingt ihre Pforten geschlossen: Jobcenter, Ämter und auch Arztpraxen auf digitale Zugänge. Der Wohnungsmarkt ist fast völlig digitalisiert, Kontakte zu Familien und Freunden, Kommunikation und Wohnung, kann zu erfolgen. Von ständlich, dass ein Smartphone auf der Wunschliste vieler Wohnungssucher ganz oben steht. „Mobil und klein“ sollen die Geräte sein – ein Laptop sei da nicht hilfreich, betont Hahmann.

Die Fallzahlen bei den Wohnhilfen sind erbitlich: Im vergangenen Jahr waren 1600 Einwohner in den 79 Mitarbeiterstellen nötige Aufbereitungsarbeiten abzuwickeln. 2019 wurden 1200 Euro durch die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW bereitgestellt. Anknüpfen wollen die Wohnhilfen an die guten Erfahrungen, die mit dem bisherigen Spendenprojekt gemacht habe, sagt Markus Bornemann vom Förderverein „Freunde der Wohnhilfen Oberberg“. Damals habe man mit einem of-



Die Wohnhilfen Oberberg wollen Smartphones sammeln, um damit Wohnungslosen oder von Wohnungslosigkeit betroffenen Menschen den Einstieg in die digitale Welt zu ermöglichen. Foto: Höhner

Hier stehen die Handyboxen

Gerät einlösen und einwerfen
Montag, 8 bis 12 Uhr, Donnerstags, 8 bis 11 Uhr, (02267) 6 55 77 50.

Wohnhilfen Oberberg-Mitte
Karlstraße 1, Gummerbach, 12 Uhr, (02267) 80 85 80.

Wohnhilfen Oberberg-Nord
Radevormwald, Caritas-Haus, 51545 Waldbröl

Hochstraße 14, Wipperfurth
8.30 bis 10.30 Uhr, Freitag, 10.30 bis 12 Uhr, (017399 05 97 16).

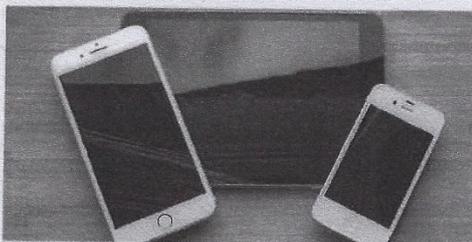
Oder per Post
Diakonie Michaelshofen, Haus Segenborn, Pulvermühle, 51545 Waldbröl

werden. An allen Standorten der Wohnhilfen werden leistungstarke Funknetze eingerichtet, um die Nutzung der Smartphones möglichst kostengünstig zu ermöglichen. Ein weiteres Ziel sind es, die Beratungsangebote digital zu öffnen, um schnelle Hilfen organisieren zu können. Die Erfahrungen, um interne Kommunikation zu verbessern. Das Projekt ist auf ein Jahr befristet und wird wissenschaftlich begleitet.

Kölnischer Stadt-Anzeiger Dienstag, 15. Juni 2021

Mit alten Handys helfen: Wohnhilfen sammeln ausrangierte Handys und geben sie weiter

18.06.21, 09:00 Uhr



Ausrangierte, aber funktionsfähige Smartphones nicht entsorgen, sondern für Bedürftige zur Verfügung stellen.

Foto: Serkan Gürlek

Oberberg - Die digitalisierte Kommunikation bringt viele Chancen mit sich, das hat auch die Pandemie gezeigt. Wir sind vernetzt, können uns auf kurzem Wege austauschen und unterstützen. Menschen, die wohnungslos sind oder von Wohnungslosigkeit bedroht, haben oft nicht die digitale Ausstattung und sind dementsprechend nicht online unterwegs.

Das Digitalisierungsprojekt der Wohnhilfen Oberberg der Diakonie Michaelshoven möchte Rahmenbedingungen für einen Zugang zur digitalen Welt für von Wohnungslosigkeit bedroht und betroffener Menschen schaffen.

Um eine digitale Teilhabe zu schaffen, haben die Wohnhilfen Oberberg im November vergangenen Jahres ihr Digitalisierungsprojekt gestartet. Es beinhaltet nicht nur einen öffentlichen Aufruf um die notwendigen Endgeräte, wie internetfähige Smartphones oder Tablets, zu erhalten, sondern auch die notwendigen Strukturen aufzubauen, damit wohnungslose Menschen so schnell wie möglich digital kommunizieren können.

„Wir haben zu Beginn der Pandemie festgestellt, wie rasant sich die Kommunikation in die digitale Welt verschoben hat. Da wurde uns klar, wie wichtig dieses Digitalprojekt sein wird, um Menschen auf der Straße nicht sozial auszugrenzen aufgrund fehlender Ausstattung“, sagt Susanne Hahmann, Geschäftsbereichsleiterin Wohnhilfen Oberberg.

Infrastruktur-Aufbau

Über die Stiftung der Diakonie Michaelshoven wurde ein Förderantrag bei der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW gestellt, der eine fünfstellige Summe für das geplante Projekt bewilligte. „Es ging dabei um mehr, als ein internetfähiges Smartphone an einen bedürftigen Menschen zu verteilen, die wir dank eines Aufrufs gemeinsam mit unserem Förderverein Segenborn von der Bevölkerung gespendet bekommen haben“, sagt Susanne Hahmann.

Es ging konkret um den Aufbau einer Infrastruktur, die die Bereitstellung von kostenlosen WLAN-Hotspots gewährleistet, die Vermittlung von Wissen für die eigenen Mitarbeitenden wie auch für die Hilfesuchenden. Die gespendeten Endgeräte mussten aufgearbeitet werden, mit notwendigen Programmen ausgestattet sein. „Außerdem haben wir eine wissenschaftliche Begleitung und Auswertung des ganzen Digitalprojekts, damit diese Erfahrungen dem Hilfesystem über unsere Grenzen hinweg auch zugänglich gemacht werden“, sagt Susanne Hahmann.

Die Mitarbeitenden der Wohnhilfen Oberberg befassen sich mit der Materie der Digitalisierung. Fabian Endes, Studierender der Informatik, bereitet die gespendeten Smartphones auf, repariert sie bei Bedarf und gibt sie dann hilfesuchenden Menschen aus. Bei Bedarf schult er auch im Umgang mit den Geräten und wir man sich im Netz bewegen kann.

Handyspenden

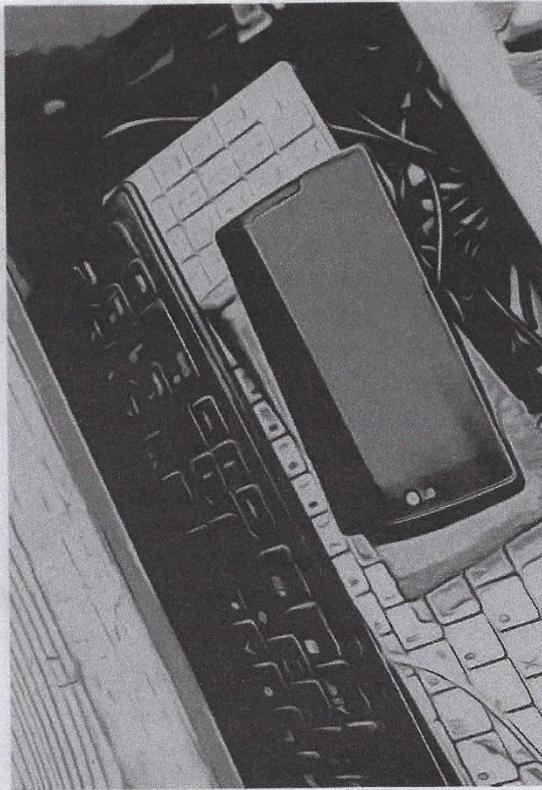
Handyspenden werden auch weiterhin angenommen, denn der Bedarf ist größer als erwartet. Wo die Handys abgegeben werden können, erfährt man unter www.diakonie-michaelshoven.de oder bei den Wohnhilfen Oberberg Nord in Wipperfürth, Hochstraße 14, 0 22 67/6 55 77 50; Wohnhilfen Oberberg Mitte in Gummersbach, Karlstraße 1, 0 22 61/96 90 60; Wohnhilfen Oberberg Süd in Waldbröl, Pulvermühle 1, 0 22 95/9 18 00, oder Brölbahnstraße 1-5, 0 22 91/80 85 00.

Dank Hamacher, Oberberg, Ungenutzte Handys für Obdachlose spenden

Oberberg: Ungenutzte Handys für Obdachlose spenden

Veröffentlicht: Mittwoch, 02.12.2020 07:27

Wer ungenutzte alte Smartphones bei sich zu Hause herumliegen hat, kann damit vor Weihnachten ein gutes Werk tun und sie an oberbergische Obdachlose stiften.



© Birgitte Maderheldt

Wegen Corona vieles nur noch digital erreichbar

Leider besitzen viele wohnungslose Menschen kein internetfähiges Smartphone. Gerade jetzt – während der Corona-Pandemie – ist es allerdings für sie lebensnotwendig, sich digital zu informieren, Kontakt zu Familie und Freunden zu halten. Außerdem sind Behörden, wie das Jobcenter oder Wohnungsgesellschaften, telefonisch oder online erreichbar. Dies kann schnell zu weiteren existenziellen Problemen führen, wenn Anträge nicht gestellt und Fristen nicht eingehalten werden.

Die **Wohnhilfen Oberberg** haben ein einjähriges Projekt gestartet. Dabei sammeln sie gebrauchte Handys und schulen Obdachlose im digitalen Umgang damit.

128 Mio Handys liegen ungenutzt in den Schubladen der Deutschen. Bei einer repräsentativen Umfrage des Digitalverbands Bitkom 2018 ergaben. Wer sein Altgerät sinnvoll weitergeben möchte, kann sich an viele Orte in Oberberg spenden. Das einjährige Projekt wird finanziell mit fast 87.000 Euro unterstützt (Ablieferung der Geräte, Schulung der Nutzer) von der **Stiftung Wohlfühlprojekte NRW** und wird zudem wissenschaftlich begleitet.

Wo ihr spenden könnt

Die Geräte können an folgenden Standorten abgegeben werden.

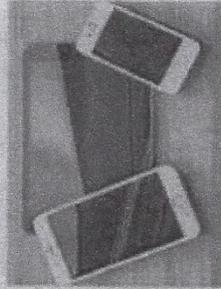
- Wohnhilfen Oberberg Mitte/Kalser: 1.51643 Gummehaus Weitzung 8:12 Uhr-02:56 9188 0
- Wohnhilfen Oberberg Nord/Hochstr.: 14.51688 Wipperfurth Mo 8-12 Uhr, Do 8-11 Uhr 02367 655775 0

8 ANZEIGER-ECHO

15. Woche - 14. Dezember 2020

Smartphones und Tablets neuer Nutzung zuführen

Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Geräte



Oberberg im Internet zu surfen, ist für wohnungslose Menschen kein internetfähiges Smartphone oder Tablet zur Verfügung und kostenloses, öffentliches WLAN ist in Oberberg im Abholer wehrlin, sternen die Wohnhilfen Oberberg die einjährige Projekt, mit dem die ungenutzte, alte Smartphones und Tablets zu Hause herumliegen hat, kann damit vor Weihnachten ein gutes Werk tun und sie an oberbergische Obdachlose stiften.

Der Projekt wird durch die Sozialstationen (Stiftung), die Wohnhilfen Oberberg (Stiftung) und die Sozialstationen (Stiftung) durchgeführt. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen. Die Wohnhilfen Oberberg bitten um funktionstüchtige Smartphones und Tablets zur Verfügung zu stellen.

diakonie-michaelshoven.de
Startseite > Aktuelles > Presse > Digitale Teilhabe für wohnungslose Menschen im Oberbergischen Kreis

Digitale Teilhabe für wohnungslose Menschen im Oberbergischen Kreis

14.05.2021



Die digitalisierte Kommunikation bringt viele Chancen mit sich, das hat auch die Pandemie gezeigt. Wir sind vernetzt, können uns auf kurzem Wege austauschen und auch unterstützen. Menschen, die wohnungslos sind oder von Wohnungslosigkeit bedroht, haben oft nicht die digitale Ausstattung und sind dementsprechend nicht online unterwegs. Das Digitalisierungsprojekt der Wohnhilfen Oberberg der Diakonie Michaelshoven möchte Rahmenbedingungen für einen Zugang zur digitalen Welt für von Wohnungslosigkeit bedroht und betroffener Menschen schaffen.

Um so schnell wie möglich den betroffenen Menschen eine digitale Teilhabe zu schaffen, haben die Wohnhilfen Oberberg im November 2020 ihr Digitalisierungsprojekt gestartet. Es beinhaltet nicht nur einen öffentlichen Aufruf um die notwendigen Endgeräte wie internetfähige Smartphones oder Tablets zu erhalten, sondern auch die notwendigen Strukturen aufzubauen, damit wohnungslose Menschen so schnell, wie möglich auch digital kommunizieren können. „Wir haben zu Beginn der Pandemie festgestellt, wie rasant sich die Kommunikation in die digitale Welt verschoben hat. Da wurde uns klar, wie wichtig dieses Digitalprojekt sein wird, um Menschen auf der Straße nicht sozial auszugrenzen aufgrund fehlender Ausstattung“, sagt Susanne Hahmann, Geschäftsbereichsleiterin Wohnhilfen Oberberg.

diakonie-michaelshoven.de

Über die Stiftung der Diakonie Michaelshoven wurde ein Förderantrag bei der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW gestellt, der eine fünfstellige Summe für das geplante Projekt bewilligte. „Es ging dabei um mehr als ein internetfähiges Smartphone an einen bedürftigen Menschen zu verteilen, die wir dank eines Aufrufs gemeinsam mit unserem Förderverein Segenborn von der Bevölkerung gespendet bekommen haben“, sagt Susanne Hahmann. Es ging konkret um den Aufbau einer Infrastruktur, die die Bereitstellung von kostenlosen WLAN Hotspots gewährleistet, die Vermittlung von Wissen für die eigenen Mitarbeitenden wie auch für die Hilfesuchenden. Die gespendeten Endgeräte mussten aufgearbeitet werden, mit notwendigen Programmen ausgestattet sein. „Außerdem haben wir eine wissenschaftliche Begleitung und Auswertung des ganzen Digitalprojekts, damit diese Erfahrungen dem Hilfesystem über unsere Grenzen hinweg auch zugänglich gemacht werden“, sagt Susanne Hahmann.

Die Mitarbeitenden der Wohnhilfen Oberberg stehen hinter dem Projekt und befassen sich mit der Materie der Digitalisierung. Auch konnten weitere Projektmitarbeitende gewonnen werden. Einer von ihnen ist Fabian Endes, der als Studierender der Informatik das notwendige Know-How mitbringt. Er bereitet die gespendeten Smartphones auf, repariert sie bei Bedarf und gibt sie dann hilfesuchenden Menschen aus. Bei Bedarf schult er auch im Umgang mit den Geräten und wie man sich im Netz bewegen kann.

Daniela Olah ist Koordinatorin des innovativen Projekts und hat alle Maßnahmen im Blick. Sie koordiniert gemeinsam mit Mitarbeiter Udo Schmidt die notwendigen Schritte, wie beispielsweise den Fortschritt zum Ausbau der notwendigen Datenleitungen und Zugänge. So sollen alle Angebote der Wohnhilfen in Wipperfürth, Gummersbach und Waldbröl mit einem tragfähigen WLAN ausgestattet werden um die notwendigen Daten bereit zu stellen. Dass es sich hierbei um ein ambitioniertes Projekt handelt zeigt sich besonders in Haus Segenborn in Waldbröl, eine stationäre Einrichtung für Männer und Frauen in Wohnungsnot. Um hier ein flächendeckendes Angebot aufzubauen muss die Einrichtung mit 31 Routern ausgestattet werden. Gemeinsam mit den Gemeindefunkwerken Nümbrecht und der aktiven Unterstützung von Bürgermeisterin Larissa Weber und Bürgermeister Hilko Redenius konnte der Anschluss an ein Glasfaserkabel und eine 500 Meter Freileitung über das Gelände der Einrichtung realisiert werden. „Unser Ziel ist es allen Hilfesuchenden in den Fachberatungsstellen, den Wohneinheiten und in Haus Segenborn freien Zugang zu einem guten Netz bereitzustellen, dafür investiert auch die Diakonie Michaelshoven“, sagt Udo Schmidt.

Handyspenden werden auch weiterhin angenommen, denn der Bedarf ist größer als erwartet. „Wir wollen jeden mit einem internetfähigen Smartphone ausstatten. Sollten Sie noch ein funktionsfähiges Smartphone besitzen, welches Sie nicht mehr benötigen, freuen wir uns, wenn es bei uns abgegeben wird“, sagt Daniela Olah.

Hier können Sie Ihre Handyspende abgeben oder auch zusenden:

Spendenaufrufe



SPENDE DEIN ALTES HANDY FÜR WOHNUNGSLOSE MENSCHEN

Wie Du spenden kannst

- Das Smartphone/Tablet sollte funktionsfähig sein.
- Lösche Deine Daten und entferne die SIM-Karte.
- Das mobile Endgerät legst Du idealerweise mit dem zugehörigen Ladekabel und Stecker in eine Tüte.
- Gerne kannst Du liebe Grußworte beifügen.

Deine Spende schickst Du per Post an:
Diakonie Michaelshoven
Haus Segenborn „Goes Digital“
Pulvermühle 1
51545 Waldbröl

oder persönlich bei uns:

www.diakonie-michaelshoven.de



www.fmpg.com

en mit Gewalterfahrung, die Mütter sind aber aufgrund ihrer Lebenslage nicht mit ihren Kindern zusammenleben können, gendersensible Angebote für Trans*Frauen.

Wir bedanken uns herzlich bei allen Teilnehmenden unserer Umfrage. Ihre Hinweise und fachlichen Anregungen bilden die Grundlage für die Erarbeitung entsprechender Empfehlungen und politischen Forderungen:

Der Fachausschuss Frauenkoordination der BAG W hat das Positionspapier „Umsetzung der Istanbul-Konvention – Gewaltschutz für Frauen in der Wohnungsnotfallhilfe“ erarbeitet, in dem sowohl bauliche, personelle und strukturelle Maßnahmen diskutiert sowie politische Forderungen formuliert werden.⁵

Die BAG W bringt sich aktiv in das Bündnis zur Umsetzung der Istanbul-Konvention (BIK) sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene ein. Die Belange der gewaltbetroffenen Frauen in einem Wohnungsnotfall finden damit im politischen Kontext Berücksichtigung in der Umsetzung der Istanbul-Konvention.

Ihr Mitwirken, Ihre Ideen und Ihr Engagement sind weiter gefragt. Die BAG W wird am 21. und 22. Juni 2021 eine Fachtagung mit dem Thema „Das Recht auf ein Leben ohne Gewalt - Unterstützung, Schutz und Beratung für gewaltbetroffene Frauen in der Wohnungsnotfallhilfe“ durchführen, zu der wir sie hiermit herzlich einladen. Nähere Informationen entnehmen Sie dem beigefügten Falblatt. Wir freuen uns auf Sie und einen regen Austausch.

Sabine Bösing, stellvertretende Geschäftsführerin und Fachreferentin, Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V., Berlin
Sarah Lotties, Fachreferentin, Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V., Berlin

¹ Übernommen aus: <https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/grevio>.

² Rosenke, Werena: „Frauen“, S. 302 ff. In: Specht, Thomas; Rosenke, Werena; Jordan, Rolf; Giffhorn, Benjamin: „Handbuch der Hilfen in Wohnungsnotfällen. Entwicklung lokaler Hilfesysteme und lebenslagenbezogener Hilfeansätze“. Hrsg.: BAG W Berlin / Düsseldorf, BAG W-Verlag, S. 301-324.

³ Dem Gewaltbegriff der Istanbul-Konvention liegt ein umfassendes Verständnis von Gewalt zugrunde, das alle Handlungen von geschlechtsspezifischer Gewalt einschließt. Dies meint alle Handlungen, die zu „körperlichen, sexuellen, psychischen oder wirtschaftlichen Schäden oder Leiden bei Frauen führen oder führen können, einschließlich der Androhung solcher Handlungen, der Nötigung oder der willkürlichen Freiheitsentziehung, sei es im öffentlichen oder privaten Leben.“ Der Begriff Frauen schließt sowohl explizit Mädchen unter 18 Jahren ein, als auch Transfrauen und -mädchen. Vgl.: Europarat (2011): „Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt und erläuternder Bericht“. Vertrag-Nr-210, Istanbul 11.05.2011. Im Internet abrufbar unter: <https://rm.coe.int/1680462535> (Zuletzt abgerufen am 23.02.2021).

⁴ Die angegebenen Gründe für den zuvor genannten Vermittlungsanteil wurden mittels induktiver Kodierung zusammengefasst und mit dem Schätzwert der Weitervermittlung gekreuzt.

⁵ Siehe hierzu: Umsetzung der Istanbul-Konvention – Gewaltschutz für Frauen in der Wohnungsnotfallhilfe. Unterstützung, Schutz und Beratung für gewaltbetroffene Frauen. Empfehlung der BAG Wohnungslosenhilfe, erarbeitet vom Fachausschuss Frauenkoordination der BAG W, verabschiedet vom Vorstand der BAG W am 17. März 2021.

Sozial ausgegrenzt - digital abgehängt

Wohnungslosigkeit und Digitalisierung – ein Versuch der Schaffung von Teilhabemöglichkeiten an modernen Medien für Menschen in Wohnungsnotlagen

Susanne Hahmann, Ekke-Ulf Ruhstrat

„Muss nur noch kurz die Welt retten. Danach fleg' ich zu dir. Noch 148 Mails checken, wer weiß was dann noch passiert...“, so singt Tim Bendzko in seinem bekannten Lied.

Zur Einordnung

Der Versuch die Welt zu retten ist sicherlich ein außergewöhnliches Vorhaben, der tägliche Check von Mails und anderen digitalen Nachrichten hingegen für viele Menschen ein ganz normaler Vorgang. Aber eben nur für viele, nicht für alle. 2019 lag der Anteil der Nutzer_innen des Internets in Deutschland bei rd. 86 % der Bevölkerung, was deutlich mehr als 10 Millionen Offliner_innen entspricht. Für einige ist die Kommunikation via Mail also ähnlich weit weg, wie die Rettung der Welt. Und dabei geht es nicht nur um Mails. Die digitale Kluft umfasst zwischenzeitlich immer mehr Lebensbereiche. Gesellschaftliche Teilhabe im Kleinen wie im World Wide Web ist vielfach an den Zugang zu digitalen Kommunikationsmitteln und Informationstechnologien sowie dem Wissen über deren Anwendung gekoppelt.

Bereits zu Beginn der 2000er Jahre – also lange vor WhatsApp, Signal, Instagram, TikTok, Telegram, Facebook, Twit-

ter, Zoom usw. – thematisierte die Europäische Kommission die digitale Kluft und die Gefahr der mit den neuen sozialen Medien einhergehenden sozialen Ausgrenzung und digitalen Isolation.

Seitdem ist viel geschehen, was den Alltag auf vielfältigste Weise veränderte. Dabei entstand viel Positives, es sind aber auch exkludierende Entwicklungen eingetreten. So ist beispielsweise eine Partizipation an Finanzdienstleistungen des Bankwesens ohne Internetzugang nur noch schwer möglich. Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung und des Gesundheitswesens weist in eine ähnliche Richtung. Und im Zuge der COVID-19-Pandemie hat die Entwicklung extrem beschleunigt. Die Beschränkungen von Kontakten zwischen Menschen und Institutionen auf digitale Kommunikation, Videostreams, Onlineberatung usw. erfordert den freien und uneingeschränkten Zugang sowohl zu den digitalen Medien wie auch eine hinreichende digitale Kompetenz im Umgang damit. Die digitale Spaltung wird aktuell besonders intensiv am Beispiel der schulischen Bildung diskutiert. Beim homeschooling wird überdeutlich, dass Kinder ohne hinreichende Internetzugänge gegenüber ihren Mitschüler_innen mit entsprechender

Infrastruktur gravierende Nachteile haben und sich das vermutlich nachhaltig auf ihre Entwicklung auswirken wird. Und dabei handelt es sich in der Regel um Kinder aus sozial und wirtschaftlich benachteiligten Haushalten.

Aber auch ältere Menschen, denen man gelegentlich neben fehlender digitaler Kompetenz auch die unzureichende Bereitschaft unterstellt, sich auf neue Kommunikationswege und Informationstechnologien einzustellen, gehören zu den Offliner_innen, die digital abgehängt und in der Folge auch bisweilen sozial ausgegrenzt sind.

Besonders trifft die digitale Exklusion Menschen, die auch sozial ausgegrenzt sind, die als arbeitslose Bezieher_innen von Transfereinkommen nur wenig Geld haben und ebenso häufig nur über einen geringen Bildungsstand verfügen. Und unter diesen stellen die von Wohnungslosigkeit bedrohten und betroffenen Menschen noch einmal eine spezielle Gruppe dar. Sie sind nicht nur sozial und digital exkludiert, sondern weitgehend auch von dem, was man für gewöhnlich normale Wohn- und Lebensverhältnisse nennt.

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 Handys, Tablets usw.. Ihnen fehlen – bei aller Heterogenität ihres biografischen Hintergrundes und ihrer individuellen Problemlage – bisweilen auch persönliche Voraussetzungen wie technisches Verständnis und/oder sprachliche Barrieren stehen einer digitalen Partizipation entgegen.

Wie reagiert das System der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen auf digitale Exklusion?

Die öffentlich und freiverbandlich organisierten professionellen Hilfen für wohnungslose Menschen in Deutschland orientieren sich zum einen an der Unterbringung obdachloser Haushalte in kommunalen (Not)Unterkünften und zum anderen in ein je nach Region und Trägerlandschaft ausdifferenziertes Angebot. Dazu gehören Beratungsstellen, ambulante und stationäre Hilfen, Tagesaufenthaltsmöglichkeiten, Gesundheitshilfen, tagesstrukturierende Angebote und vieles mehr. Parallel dazu bestehen zumeist auf ehrenamtlicher Basis organisierte Angebote wie Kleiderkammern, Suppenküchen, Wärmestuben, Essenstafeln usw., deren Angebote sich allerdings nicht speziell an Wohnungslose, sondern allgemein an arme und bedürftige Menschen wenden.

Zwar gibt es derzeit noch keine abgeschlossenen repräsentativen wissenschaftlichen Studien zum Thema Wohnungslosigkeit und Digitalisierung, dennoch zeigen Voruntersuchungen sowie verschiedene Praxisberichte, dass das Thema in der sozialen Arbeit zwar angekommen ist, ohne dass – von Einzelfällen abgesehen – sich Digitalität und Digitalisierung in den Konzepten der Träger niedergeschlagen oder es zu nennenswerten praktischen Effekten geführt hätte.

Teilweise anzutreffen sind in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe temporär nutzbare Computerplätze, etwa zur Sichtung von Mietangeboten oder zur digitalen Korrespondenz. Gelegentlich besteht auch ein frei zugängliches WLAN. Verbreitet ist zudem die Möglichkeit, ein Handy aufzuladen, was aber nur von Nutzen ist, wenn die Wohnungslosen über ein solches verfügen. Und schließlich gibt es vereinzelt Apps, mit denen auf regionale oder überregionale Versorgungsan-

gebote für Wohnungslose hingewiesen wird. Eine überschaubare Zahl von Hilfeanbietern bietet zudem YouTube-Filme an, mit denen sie über ihre Angebote informieren. Aber auch das setzt das Vorhandensein entsprechender Hard- oder Software bei den Adressaten voraus.

Dies alles sind erste – und in der Breite noch völlig unzureichende – Versuche, der digitalen Spaltung entgegenzuwirken und sozial ausgegrenzten wohnungslosen Menschen einen Zugang zur Teilhabe an modernen Medien zu ermöglichen.

Die Hilfen für von Wohnungslosigkeit bedrohte und betroffene Haushalte der „Wohnhilfen Oberberg“ der Diakonie Michaelshoven

Dank der Unterstützung des Oberbergischen Kreises und des Landschaftsverbands Rheinland haben sich die Wohnhilfen Oberberg der Diakonie Michaelshoven als Träger der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen in den letzten Jahren stets weiterentwickelt und halten zwischenzeitlich ein anerkanntes integriertes Gesamthilfesystem vor.

Die Hilfe für von Wohnungslosigkeit bedrohte und betroffene Menschen agiert ebenso präventiv wie (re-)integrativ, ambulant wie stationär, sie ist ausdifferenziert, bedarfsgerecht, geschlechterdifferenziert, ergebnisorientiert und sozialräumlich gegliedert. Die Hilfe erfolgt sowohl als Komm-Struktur diverser Beratungsangebote als auch in Form aufsuchender Sozialarbeit.

Diese Entwicklung ist getragen von der Grundhaltung, dass von Wohnungslosigkeit bedrohte und betroffene Menschen vielfach von normalen Lebenszusammenhängen ausgegrenzt sind und ein Recht auf Inklusion und Teilhabe haben. Das trifft auch und besonders auf die Digitalisierung zu. Im Bewusstsein, dass sich letztlich digitale Ungleichheit nur überwinden lässt, wenn sich auch soziale Ungleichheiten verändern, soll dennoch der Versuch unternommen werden, einen Beitrag zur Teilhabe an modernen Medien und damit an normalen Lebensumständen für Wohnungslose zu schaffen.

Ermöglicht wird dies durch das von der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW geförderte Modellvorhaben „Zugänge erhalten - Digitalisierung stärken“, das von November 2020 bis Oktober 2021 im Oberbergischen Kreis läuft.

Digitalisierung der Wohnungslosenhilfe im oberbergischen Kreis – Das Projekt

Mit dem Vorhaben wird der Versuch unternommen, die zuvor beschriebenen Schwierigkeiten und Probleme im Rahmen der digitalen Partizipation von Menschen in Wohnungsnotlagen zu überwinden. Das soll an den nachfolgenden vier Stellen erfolgen. Zunächst geht es um die von Wohnungslosigkeit bedrohten und betroffenen Menschen und deren Ausstattung mit entsprechender Hard- und Software sowie die im Bedarfsfall erforderliche Einweisung in deren Anwendung. Als nächstes geht es um die Bereitstellung des Zugangs zu einem leistungsstarken WLAN für die Zielgruppe. Ein weiterer Punkt betrifft die digitale Präsenz der Hilfen einschließlich der Entwicklung eines Onlineberatungsangebotes. Und schließlich geht es um die Mitarbeitenden der Wohnhilfen Oberberg und deren Qualifizierung für eine reibungsverlustarme Anwendung der neuen Medien und Kommunikationsformen.

Die Teilhabemöglichkeiten an der Digitalisierung für die Menschen in Wohnungsnotlagen sehen folgendes Vorgehen vor. Zunächst wurden über einen Spendenaufruf des För-

dervereins des Trägers gebrauchte und weitgehend intakte Hardware (Smartphones, Tablets) eingesammelt (*eine repräsentative Umfrage des Digitalverbandes Bitkom ergab für 2018, dass rd. 128 Millionen Handys ungenutzt in deutschen Schubladen lagerten*). Smartphones und Tablets werden anschließend auf ihre Funktionsfähigkeit überprüft und ggf. instandgesetzt. Dafür konnte ein technisch versierter und mit dem Thema vertrauter Wohnungsloser gewonnen und für ein auf die Projektlaufzeit befristetes Beschäftigungsverhältnis eingestellt werden. Ausgehend von der Annahme, dass auf diesem Weg für alle interessierten Wohnungslosen entsprechende Hardware bereitgestellt werden kann, könnte damit ein erster Schritt in die digitale Zukunft stattfinden. Sollte die Spendenbereitschaft eher zögerlich verlaufen, könnte im kleineren Umfang auch ergänzend Hardware erworben werden. Im zweiten Schritt erfolgt die Einweisung/Schulung für die Nutzung der Geräte und Anwendung der wesentlichen Programme/Apps. Dies findet als Peer-Beratung durch den schon erwähnten Wohnungslosen statt. Bestehende Konzepte der Hilfen in Wohnungsnotfällen sind um die Nutzung digitaler Medien zu ergänzen. Dazu gehört beispielsweise ein Angebot für eine digitale Dokumentenablage, über die Klientinnen und Klienten ihnen wichtige Unterlagen speichern und jederzeit und ortsunabhängig abrufen können.

Die Bereitstellung und Einweisung in den Gebrauch von Hard- und Software für die Wohnungslosen muss selbstverständlich flankiert werden durch ein kostenloses und leistungsfähiges WLAN. Daher werden an allen Standorten der Wohnhilfe Oberberg entsprechende technische Voraussetzungen geschaffen.

Parallel zu diesen beiden Schritten erfolgt der Ausbau der digitalen Präsenz des Trägers und seiner differenzierten Angebote. Dazu gehören neben der Modernisierung der Homepage und der Möglichkeit, sich Dokumente, Anträge usw. herunterzuladen oder sie online zu bearbeiten, auch der Aufbau einer

Onlineberatung für von Wohnungslosigkeit bedrohte und betroffene Menschen. Dies stellt neben der Face-to-Face-Beratung in den Beratungsstellen eine sinnvolle Ergänzung dar, zumal diese Form der Ratsuche niedrigschwellig und anonym erfolgen kann und an keine Öffnungszeiten gebunden ist. Zum Ausbau der digitalen Präsenz gehört aber auch die Nutzung sozialer Medien, das Erstellen und Verlinken von Filmen, die dann beispielsweise bei YouTube als nicht gelistet hinterlegt sind (z.B. ein Erklärfilm zum Thema „*was mache ich bei drohender Wohnungslosigkeit, wohin kann ich mich im Oberberg wenden?*“ oder „*Rundgang durch die verschiedenen Angebote der Wohnhilfen*“). In komprimierter Form finden auch Informationen über und Hinweise auf Angebote der Wohnhilfen über die Erstellung und Verbreitung von QR-Codes statt.

Flankierend zur Digitalisierung der Angebote für die Menschen in Wohnungsnotlagen erfolgt der Ausbau der digitalen Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohnhilfen Oberberg. Die sichere Nutzung gängiger Hard- und Software wird durch entsprechende Schulungen und Trainings ebenso selbstverständlich wie der Umgang mit Messenger- und Chatprogrammen der gängigen Apps. Die im Zuge der COVID-19-Pandemie die Präsenzveranstaltungen /-konferenzen ersetzende Videokonferenzen werden integraler Bestandteil der inner- und außerbetrieblichen Kommunikation. Erforderliche Qualifizierungen erfolgen in Form des Peer-Learnings als kollegiale Fortbildung und im Bedarfsfall unter Hinzuziehung externer Expertise.

Susanne Hahmann, Geschäftsführerin der Sozialen Hilfen der Diakonie Michaelshoven und Vorsitzende der BAG Wohnungslosenhilfe
Dr. Ekke-Ulf Ruhstrat, Senior Experte der Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung (GISS Bremen) und deren langjähriger geschäftsführender Vorstand

Housing First und die Programmtreue

Volker Busch-Geertsema

In der Zeitschrift *wohnungslos* vom 4. Quartal 2020 hat Nikolaus Meyer eine Beurteilung der in Deutschland zum Jahresbeginn existierenden Housing-First-Projekte vorgestellt, die er als „systematische Review“ bezeichnet hat.¹ Er kommt dabei zu dem Urteil, dass lediglich drei der von ihm aufgefundenen 16 Projekte, die unter dem Housing-First-Level firmieren, „nach Durchsicht der Konzeptionen die Anforderungen des ‚Housing-First-Ansatzes im engen Sinne‘ erfüllten“. Dieses Prädikat erteilt er den beiden Projekten in Berlin und einem weiteren in Saarbrücken.

Nun kann man nur zustimmen, dass nicht überall, wo Housing First draufsteht, auch Housing First drin ist, also die Grundprinzipien des Housing-First-Ansatzes realisiert sind. Und mitunter kommt es zum abenteuerlichen Gebrauch dieses Begriffs: So wurden jüngst in einem Beitrag der Süddeutschen Zeitung² Obdachlosenunterkünfte mit rund um die Uhr (24/7) nutzbaren Zweibettzimmern als Housing-First-Projekte präsentiert. „*Hilfe anzunehmen, Schritte zurück ins Leben zu vereinbaren, ist einer der Voraussetzungen, um in dem*

24/7-Projekt unterzukommen. Sonst muss man die Einrichtung verlassen“, so heißt es in dem Beitrag und sein Autor hat ganz offensichtlich einiges durcheinandergebracht. Weder gibt es bei Housing First solche „Voraussetzungen“ (die Annahme wohnbegleitender Hilfen basieren grundsätzlich auf Freiwilligkeit), noch ist eine befristete Unterbringung in Zweibettzimmern ohne Mietvertrag mit dem Housing-First-Ansatz vereinbar.

Auch die im Internet aufzufindende Präsentation eines Projekts des Trägers Karuna im ehemaligen Bahnhofsgebäude von Jamlitz im Landkreis Dahme-Spreewald („Landeinwärts“) als „*das erste deutsche ‚housingfirst‘ Projekt*“³ legt bei näherem Hinsehen den Schluss nahe, dass es sich eher um eine Jugendwohngemeinschaft mit zeitlich begrenztem Aufenthalt, als um dauerhaften Individualwohnraum mit einem Mietvertrag handeln würde, wie es für den Housing-First-Ansatz essenziell ist.

Schließlich ist auch der Einsatz des „Probewohnens“ (z.B. durch eine anfängliche ordnungsrechtliche Einweisung) mit

Umfrage Projekt Digitalisierung



Worum geht es?

Im Rahmen des Förderprojekts Digitalisierung können wir nun die Bewohner und Betreuten der Wohnhilfen Oberberg mit einem Smartphone oder Tablet ausstatten und ihnen den Umgang und die Funktionsweise der Geräte in Schulungen näherbringen. Diese Schulungen sind keine Voraussetzung für die Gerätevergabe. Mit der Teilnahme an dieser Umfrage können wir Ihre bisherigen Kenntnisse und Bedürfnisse in Bezug auf Digitale Medien besser einschätzen und Ihnen so ein ideales Gerät und passende Schulungen anbieten.

Um was für Geräte handelt es sich?

Durch eine Spendenaktion haben wir viele verschiedene Geräte, darunter größtenteils Smartphones aber auch Tablets oder Tastenhandys erhalten. Die Geräte wurden vor der Ausgabe auf ihre Funktionalität geprüft.

Was beinhalten die Schulungen?

Es wird verschiedene Schulungen entsprechend der Kenntnisse und Bedürfnisse der Teilnehmer geben. Diese reichen von Anfängerkursen, welche z.B. die Einrichtung und Bedienung der Geräte, Verbinden mit WLAN Netzwerken, dem Erstellen von E-Mail Adressen und Google-Konten bis hin zu Kurse für Fortgeschrittene welche z.B. Das Laden von Apps, Videotelefonie, Digitale Speichermöglichkeiten von Dokumenten oder den Umgang mit sozialen Netzwerken beinhalten.

Noch Fragen?

Wenden Sie sich an Ihren Bezugsbetreuer oder die Projektleitung:

Fabian Endes –
Daniela Olah –

E-Mail: f.endes@diakonie-michaelshoven.de;
E-Mail: d.olah@diakonie-michaelshoven.de;

Tel: 0157 38308571
Tel: 0173 9007654

Name:

An welchem Gerät sind Sie grundsätzlich interessiert? (**wählen Sie eins!**)

Smartphone Tablet Ich möchte kein Gerät

Wieso möchten Sie ein bzw. kein Spendengerät erhalten?

Besaßen Sie schon einmal ein Smartphone?

Ja Nein

Wenn ja, wie viele?

1-3 3-5 mehr als 5

Wenn ja, welchen Hersteller haben Sie bevorzugt?

Besitzen Sie eine SIM Karte?

Ja Nein

Wenn ja, welchen Anbieter nutzen Sie?

Wenn ja, nutzen Sie eine Telefonie bzw. Internetflat?

Ja Nein

Wenn nein, haben Sie Interesse an einer SIM Karte?

Ja Nein

Wie schätzen sie Ihre Kenntnisse im Umgang mit Smartphones / Tablets ein?

Sehr gut gut mäßig schlecht

Haben Sie Interesse an einer Schulung?

Ja Nein

Wenn ja, welche Erwartungen haben Sie an einer solchen Schulung?

Einrichtung & Bedienung von Smartphones

Verbinden mit dem Internet über WLAN / Mobilfunk

Erstellen einer E-Mail Adresse / Google Konto

Sicherheitseinstellungen zum Schutz vor Eindringlingen

Datenschutz- & Privatsphäre Einstellungen

Herunterladen von Apps

Kommunikation (Messenger, E-Mail, [Internet]telefonie, Videoanrufe)

Speichern von Medien & Dokumenten

Umgang mit sozialen Netzwerken

Funktionsweise von SIM Karten & Flatrates

Personalisierung von Smartphones (Startbildschirm, Hintergrund etc.)

Schutz vor Schadsoftware (Viren)

Sonstige Erwartungen an einer Schulung:

Wofür nutzen Sie ihr Gerät hauptsächlich? _____

Welche Funktionen sind Ihnen am wichtigsten? (**wählen Sie zwei!**)

Display (Qualität/Größe)

Akkulaufzeit

Robustheit

Kameraqualität

Speicherplatz

Prozessor

Nutzen Sie die App „Signal“, um mit Ihren Bezugsbetreuern zu kommunizieren?

Ja, ich nutze Signal bereits Nein, mein Gerät unterstützt Signal nicht

Nein, Ich habe kein Interesse an Signal

Welche Apps nutzen Sie am meisten?

Sonstige Anmerkungen:

Ausschnitt Schulung für Einsteiger

Automatisches Speichern
Suchen
Teilen
Kommentare

Datei
Start
Einfügen
Zeichnen
Entwurf
Übergänge
Animationen
Bildschirmpräsentation
Überprüfen
Ansicht
Aufzeichnung
Hilfe

1320
08.11.2021

81%

Zur Suche Text hier eingeben

Folie 1 von 24
Barrierefreiheit: Untersuchen

26

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

1. Grundlegende Bedienung

Software

- Nach dem aufwachen werden die meisten Handys mit einer Wichtige auf dem Display empfangt
- Wenn das Gerät zusätzlich mit einer PIN gesichert ist, muss diese nach dem Wachen zuerst eingegeben werden



1. Grundlegende Bedienung

Tasten

- Durch halten der AN/AUS Taste kann das Handy in den Flugmodus überführt werden
- Wenn die Taste für den Notruf (112) gedrückt wird, kann ein Notruf über das Handy gemacht werden
- Die Lautstärke kann durch tippen oder halten der Lautstärke Tasten geändert werden
- Dabei können sich immer die Lautstärke der aktuellen Wiedergabe



1. Grundlegende Bedienung

Tasten

- Die Anzahl an physischen Tasten kann von Hersteller zu Hersteller und von Modell zu Modell unterschiedlich sein
- Grundlegend hat jedes Handy eine AN/AUS-Taste & zwei Tasten zum Ändern der Lautstärke
- Einige Handys haben zusätzliche Tasten wie Stummruf-Taste, Home-Taste oder eine Taste für die Kamera
- Andere haben Software-Tasten die in das Display integriert sind



Inhalt

- Grundlegende Bedienung
- SIM-Karte & Flatrates
- Telefonie & SMS
- Internet
- E-Mail Adressen & Google-Konto

Projekt Digitalisierung Schulung

Für Einsteiger

2. SIM-Karte & Flatrates

Prepaid Flatrates

- Flatrates = Tarife
- Für einen festen - meist monatlichen- Betrag erhält man eine feste Leistung
- Beispiel: 200 SMS oder Freiminuten telefonieren für 5€/Monat
- Oder: 500MB Datenvolumen für 5€/Monat



2. SIM-Karte & Flatrates

Prepaid SIM-Karten

- Prepaid = vorausbezahlt
- Prepaid Karten müssen vor der Benutzung mit Guthaben aufgeladen werden
- Guthabekarten bekommt man z.B. im Supermarkt, an Tankstellen oder an Geldautomaten
- Von diesem Guthaben wird pro SMS oder telefonierte Minuten ein Grundgebühr, volle Kontenverbleib und günstig

2. SIM-Karte & Flatrates

SIM-Karte einsetzen

- Bei älteren Smartphones hat man oft die Möglichkeit, die Rückseite zu öffnen, um den Akku zu tauschen, eine Speicherkarte oder eine SIM-Karte einzusetzen
- Bei neueren Smartphones ist die SIM-Karte nicht mehr einzeln getauscht werden
- Die Speicher- & SIM-Karte wird in ein kleines Fach im Gehäuse eingesetzt, das mit einer Nadel oder Pin geöffnet werden muss



2. SIM-Karte & Flatrates

SIM-Karte

- Eine SIM-Karte ist Voraussetzung dafür, sich ins Mobilfunknetz einwählen zu können
- Damit hat man die Möglichkeit zu telefonieren, SMS zu schreiben oder ins Internet zu gehen
- SIM-Karten kommen in verschiedenen Größen-Standards, abhängig vom Alter ins Gespräch



1. Grundlegende Bedienung

Software

- Auf Smartphones sind Non-Programme (z.B. Apps) installiert
- Mit tippen auf das Symbol von Apps werden diese geöffnet
- Mit dem tippen auf die Zurück-Taste gelangen Sie zurück auf den Startbildschirm
- Mit dem tippen auf die Zurück-Taste können Sie eine Liste mit geöffneten Apps zur Verfügung haben



3. Telefonie & SMS

SMS

- Für Nachrichten Apps können Sie SMS verschicken & empfangen
- Öffnen Sie die App und tippen Sie auf das Nachrichten Symbol, um eine neue Konversation zu starten
- Öffnen Sie die gewünschte Nummer ein oder tippen Sie einen Kontakt aus Ihrem Kontaktbuch, dem Sie schreiben möchten
- Tippen Sie Ihre Nachricht auf der Tastatur ein
- Öffnen Sie die App und tippen Sie auf das Nachrichten Symbol rechts neben dem Textfeld



3. Telefonie & SMS

Telefonie

- Alternativ können Sie auch Telefonnummern als Kontakte speichern und diese aus Ihrem Kontaktbuch aufrufen
- Neben dem Ziffernfeld behalten die meisten Telefon Apps auch Reiter für Kontakte, den Anrufoval oder favorisierte Kontakte
- Mit der Zifferfolge *100* können Sie Ihr aktuelles Guthaben abfragen



3. Telefonie & SMS

Telefonie

- Sie gelangen automatisch zu einer Übersicht mit Ziffernblock
- Geben Sie die Telefonnummer ein die Sie anrufen möchten
- Wählen Sie die Nummer aus dem Anrufbuch
- Beim Telefonieren erhalten Sie eine Übersicht mit Funktionen, um z.B. den Anrufer auf Lautsprecher zu stellen oder Ihr Mikrofon auszuschnitten



3. Telefonie & SMS

Telefonie

- Bei den meisten Smartphones finden Sie die Nachrichten und Telefon App direkt auf Ihrem Startbildschirm
- Falls Sie die App nicht direkt finden, können Sie auch im App-Menü nach Apps suchen
- Tippen Sie auf das Telefon Symbol, um die Telefon App zu starten



2. SIM-Karte & Flatrates

Prepaid Flatrates

- Überdies: Tarife sind meist günstiger, feste Ausgaben pro Monat
- Nachfrage: Nach Verbrauch der SMS oder Freiminuten Tarif nicht mehr nutzbar, Aufstockung meist teuer, zusätzliche Kosten
- Beispiel: In Voraus für Tarif mit genügend oder zu viele SMS-Freiminuten entscheiden, um spätere Zusatzkosten zu vermeiden

5. E-Mail Adresse & Google-Konto

- Ein Google-Konto ist Voraussetzung dafür, ihr Gerät im vollen Umfang nutzen zu können
- Ein Google-Konto ist z.B. benötigt, um Apps herunterzuladen oder Dienste wie Google Foto oder Google Mail nutzen zu können
- Ein Google-Konto ist immer ein E-Mail-Adresse verbunden
- Falls Sie bereits eine E-Mail-Adresse besitzen, können Sie diese zum Erstellen eines Google-Kontos verwenden
- Wenn Sie noch keine E-Mail-Adresse besitzen, können Sie eine Google Mail-Adresse beim Erstellen Ihres Google-Kontos erstellen

4. Mit dem Internet verbinden

Mobile Daten

- Wenn Sie sich ins WLAN verbinden möchten, können Sie sich auch mit Ihrer SIM-Karte ins Internet einloggen
- Obwohl Internet-Flatrates ist dies nicht zu empfehlen, da hohe Gebühren entstehen können
- Mobile Daten aktivieren

- Öffnen Sie die App Einstellungen
- Wählen Sie Mobile Daten aus und tippen Sie auf den Ein/Aus-Schalter
- Wählen Sie Mobile Daten auch im Netzwerk von Apps oder dem Betriebssystem verwalten werden, Schalten Sie Mobile Daten wieder aus, wenn Sie sie nicht mehr benötigen

4. Mit dem Internet verbinden

WLAN

- Es lassen WLAN-Netzwerke anschauen
- Öffnen Sie die App Einstellungen
- Wählen Sie die Kategorie Verbindungen
- Wählen Sie WLAN aus und tippen Sie auf den Ein/Aus-Schalter, um WLAN zu aktivieren bzw. zu deaktivieren
- Wählen Sie ein WLAN-Netzwerk aus, das Sie sich verbinden wollen und geben Sie das Passwort/Passwort ein



4. Mit dem Internet verbinden

WLAN

- WLAN ist der gängigste Weg sich kabellos mit dem Internet zu verbinden
- Wenn verfügbar wählen Sie sich ein WLAN-Verbindungen
- Wählen Sie ein WLAN-Netzwerk aus, das Sie sich verbinden wollen und geben Sie das Passwort/Passwort ein
- Obwohl WLAN beschleunigt die SIM-Karte Flatrates für die Datenübertragung, bei einer Internet-Flatrate wird Ihr Datenvolumen verbraucht

3. Telefonie & SMS

SMS

- Achtung: Pro SMS stellen Ihnen nur 160 Zeichen zur Verfügung
- Überprüfen Sie die Anzahl an Buchstaben und Zeichen, sondern auch Leerzeichen ()
- Überprüfen Sie die Zeichenzahl von 160, lassen Sie automatisch eine neue SMS an, Ihr Handy sendet dann Text über mehrere Nachrichten
- Überprüfen Sie die Anzahl an Buchstaben und Zeichen, sondern auch Leerzeichen ()
- Sie können auch Medien wie Foto oder Sprachaufnahmen versenden, diese werden allerdings nicht als SMS sondern als MMS versendet und sind damit als Versand SMS

Neugestaltung Dienstwagen/QR-Code

