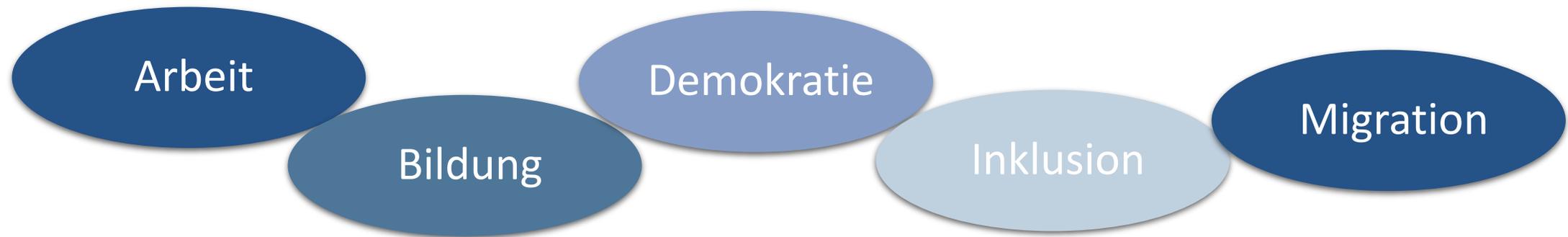


**Digitale Vielfalt – Mehrsprachige Erstinformation  
und Verweisberatung im Modellprojekt SoMS:  
Erfahrungen und Herausforderungen in der  
reinen Online-Arbeit**

**Bundestagung der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe  
09. November 2023**

# Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung

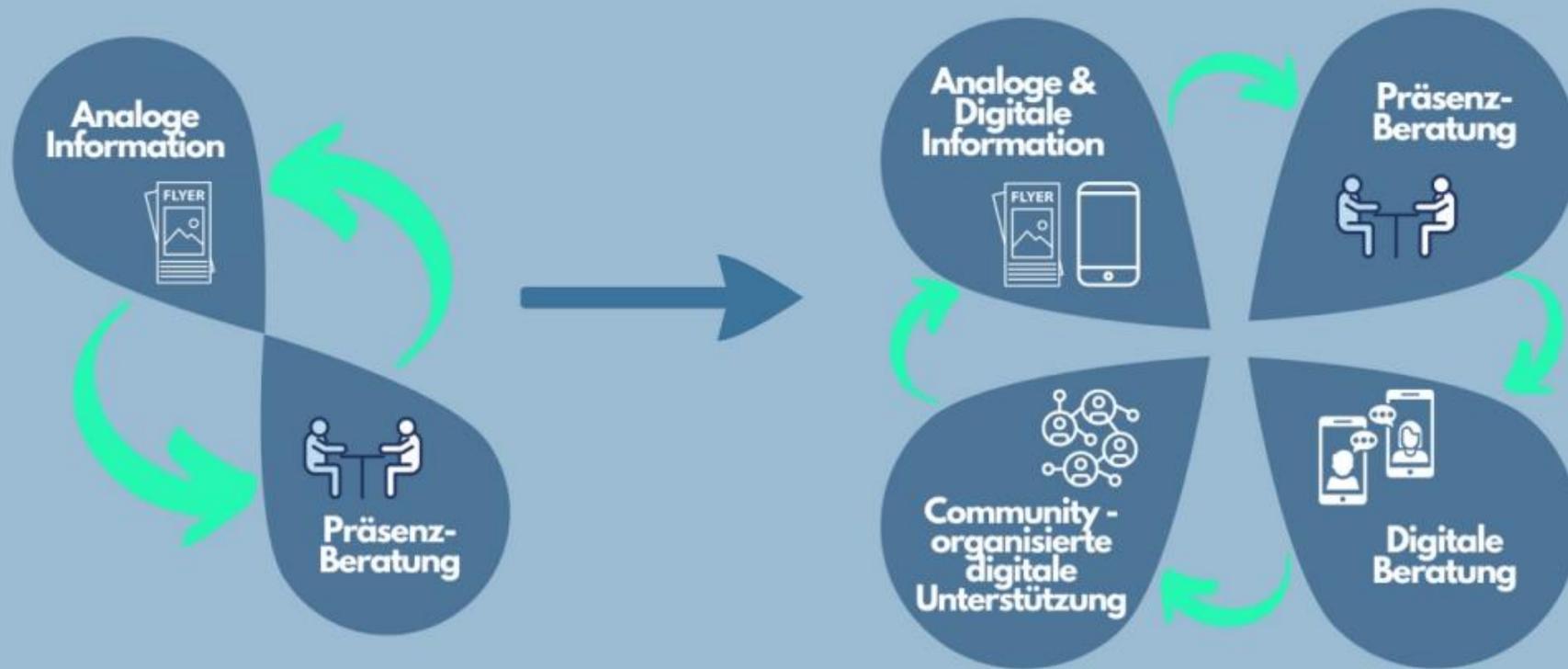
- Ein interdisziplinäres und interkulturelles Team arbeitet mit und für gesellschaftlich marginalisierte Gruppen.
- Bundesweit und transnational aktiv in der Forschung, Programm- und Projektberatung, Weiterbildung, Netzwerkarbeit und Modellprojektentwicklung.



Überblick über die von Minor durchgeführte Projekte:

<https://minor-kontor.de/>

# Erstinformation und Verweisberatung in den sozialen Medien als Antwort auf das digitale Informationsverhalten





# Ablauf der Beratungsprozesse

## IDENTIFIKATION RELEVANTER FRAGEN IN SOCIAL MEDIA SPACES

- täglicher Besuch der Spaces
- Nachrichten lesen
- Fragen filtern



1

## BERATUNGSARBEIT

- (Übersetzung), Bewertung und Beantwortung der Fragen
- rechtssichere Erstinformationen



2

## QUALITÄTSSICHERUNG + DOKUMENTATION

- empirische Erfassung und Kategorisierung der Fragen
- ausführliche Dokumentation inhaltlicher und methodischer Erkenntnisse
- regelmäßiger fallbezogener Austausch und Supervision
- Austausch und Wissenstransfer mit Fachberatungsstellen
- Fort- und Weiterbildungen



3

# Social Media Streetwork - Projektidee

- bundesweit ausgerichtetes Modellvorhaben im Rahmen des ESF-Plus Programms EhAP Plus
- Projektpartner: Minor und BAG Wohnungslosenhilfe



01.10.2022

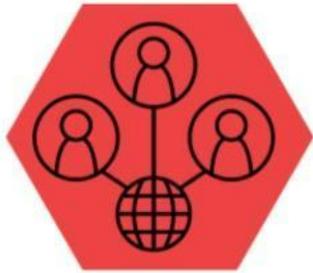
-

30.09.2026



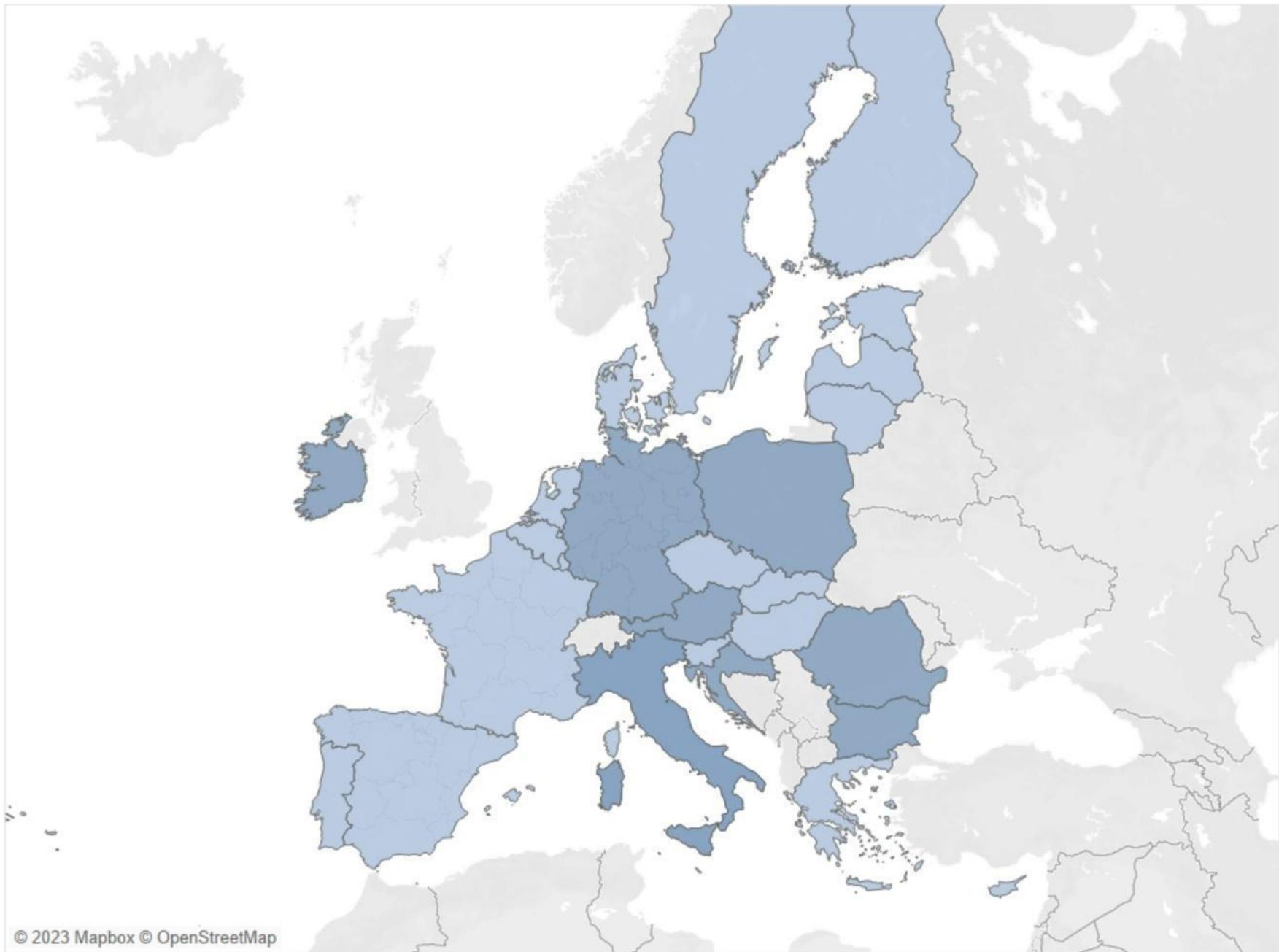
Englisch, Deutsch,  
Rumänisch, Kroatisch,  
Polnisch, Bulgarisch und  
Italienisch

- **Aufsuchende Erstinformation und (Verweis)Beratung in sozialen Medien**
- **Unterstützung besonders benachteiligter Communities**
- **Bildung einer Brücke zwischen den Zielgruppen und den EhAP Plus Beratungsstellen**
- **Wissensaufbau, -transfer und -austausch mit den EhAP Plus-Projekten durch Netzwerkarbeit, Schulungen, Handreichungen und Beratung/Support**



**Zielgruppe 1:**  
**Besonders benachteiligte neu zugewanderte**  
**Unionsbürgerinnen und -bürger und deren**  
**Kinder unter**  
**18 Jahren sowie Angehörige von Minderheiten**

**Zielgruppe 2:**  
**Wohnungslose oder von Wohnungslosigkeit**  
**bedrohte**  
**Personen und deren Kinder unter 18 Jahren**



■ Projektssprachen    ■ Sonstige EU-Länder

**7**  
Sprachen

**98.8%**  
sehr positives  
und positives  
Feedback

**1570**  
Verweisberatungen  
an andere  
Beratungsstellen



**Beratungsplattformen**

**f** — 6 Facebook-Profilen  
7 Facebook-Seiten

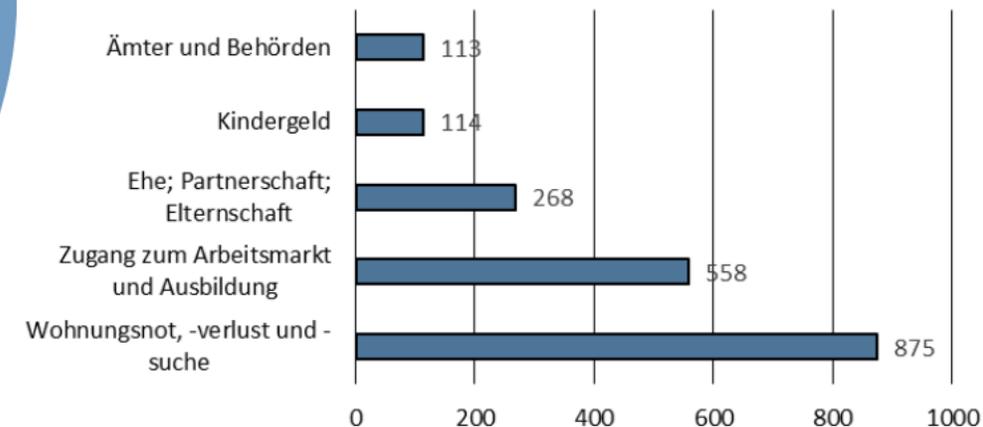
**i** — 1 Instagram -Profil

**d** — 1 TikTok-Profil

**Feedback Ratsuchende**

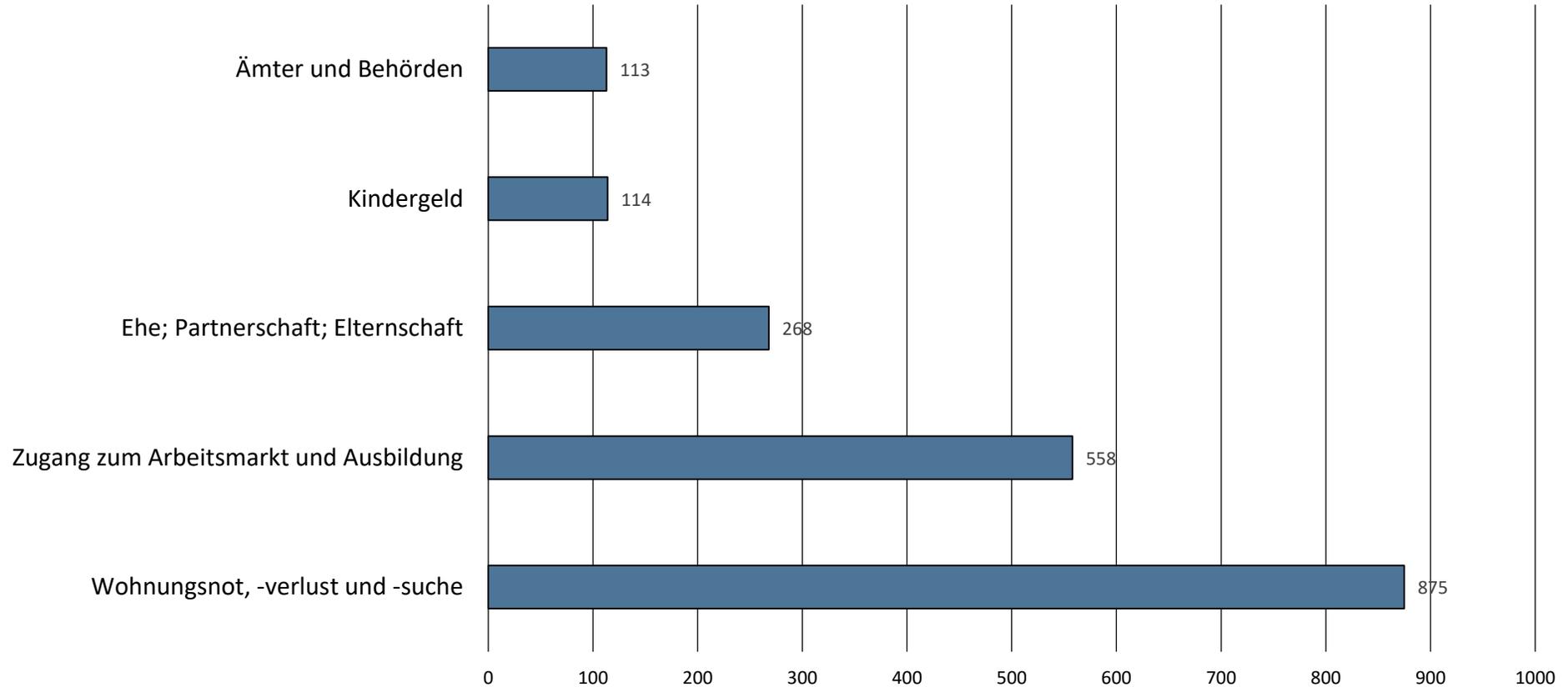
“ Diese umfassende Information wird nicht nur für mich nützlich sein, sondern für alle, die das Thema betrifft. Danke sehr! ”

**Top 5 Beratungsthemen:**



\*zusammengesetzt von Facebook Zielgruppenmanager und Mitgliederzahlen von betreuten Social Media Spaces . Entspricht der Zielgruppe in Deutschland ohne Nutzende aus dem Ausland.

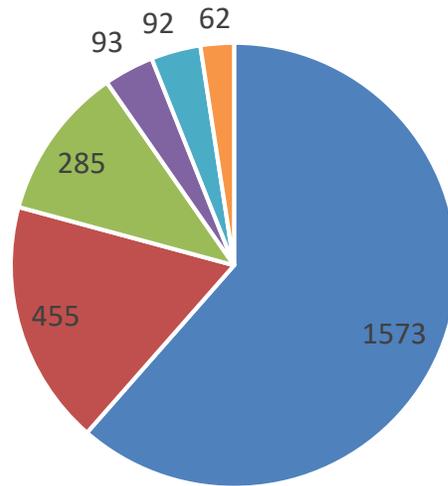
# Am häufigsten abgefragten Themen in der aufsuchenden Informationsarbeit in den sozialen Medien



Darstellung nach eigener Erhebung, Stand Oktober © Minor

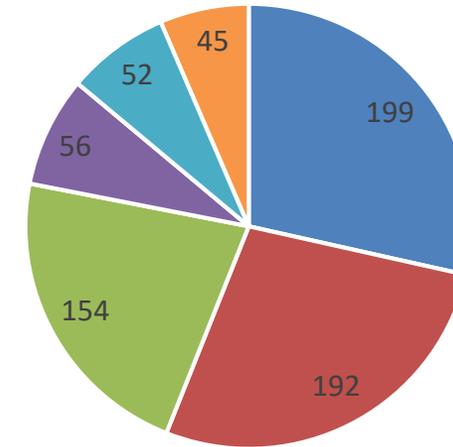
# Projektzielgruppen nach dokumentierten Fragestellungen

Projektzahlen Minor



- Personen mit Migrationshintergrund
- von Wohnungslosigkeit bedrohte Personen
- wohnungslose Personen
- Neuzugewanderte
- Angehörige einer Minderheit
- Menschen mit Behinderung

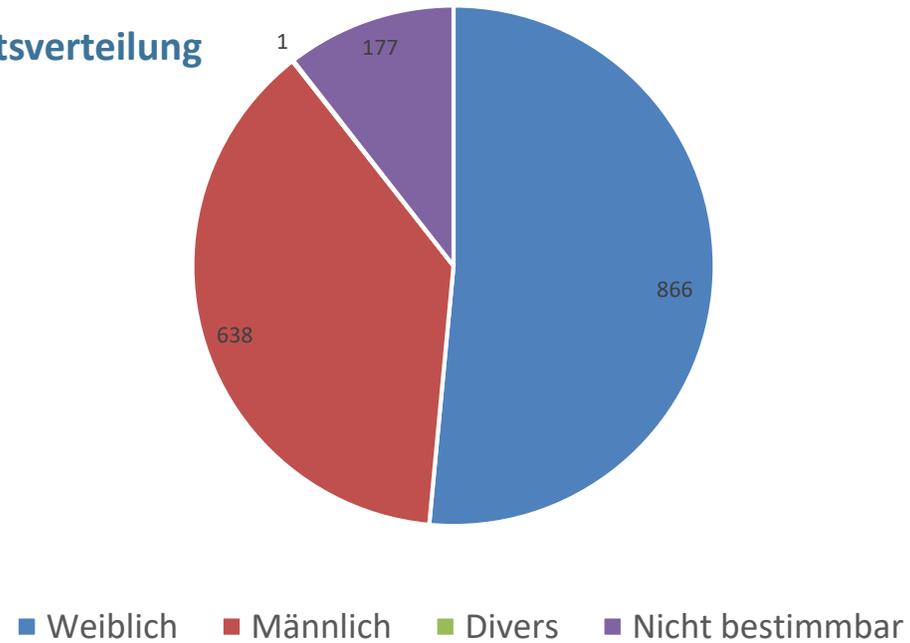
Projektzahlen BAG W



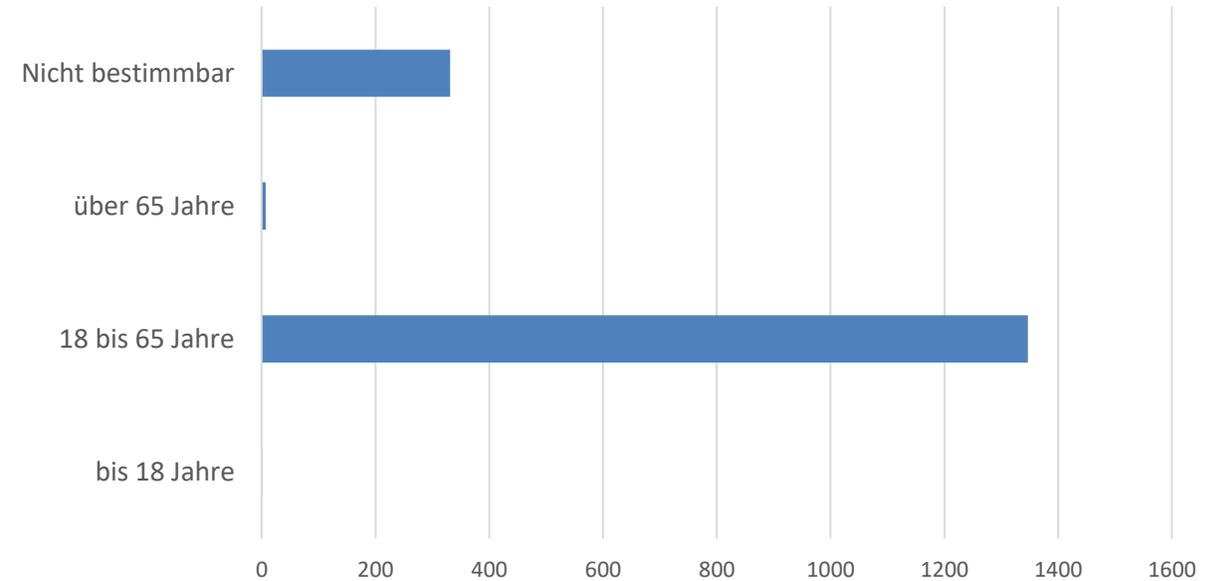
- von Wohnungslosigkeit bedrohte Personen
- wohnungslose Personen
- Neuzugewanderte
- Personen mit Migrationshintergrund
- Sonstige
- bei Familie; Partner\*In

# Geschlechts- und Altersverteilung nach dokumentierten Fragestellungen

## Geschlechtsverteilung



## Altersverteilung



## Herausforderungen der Informationsarbeit in den sozialen Medien



Sicherheit im Internet (Passwörter, Phishing, Spam)



Soziale Medien im Wandel



Sprachkompetenzen, digitale Kompetenzen, Zeitkapazitäten



Unklare Fragestellungen, komplizierten Sachverhalten, mangelnde Information für die ausführliche Bearbeitung der Problematik



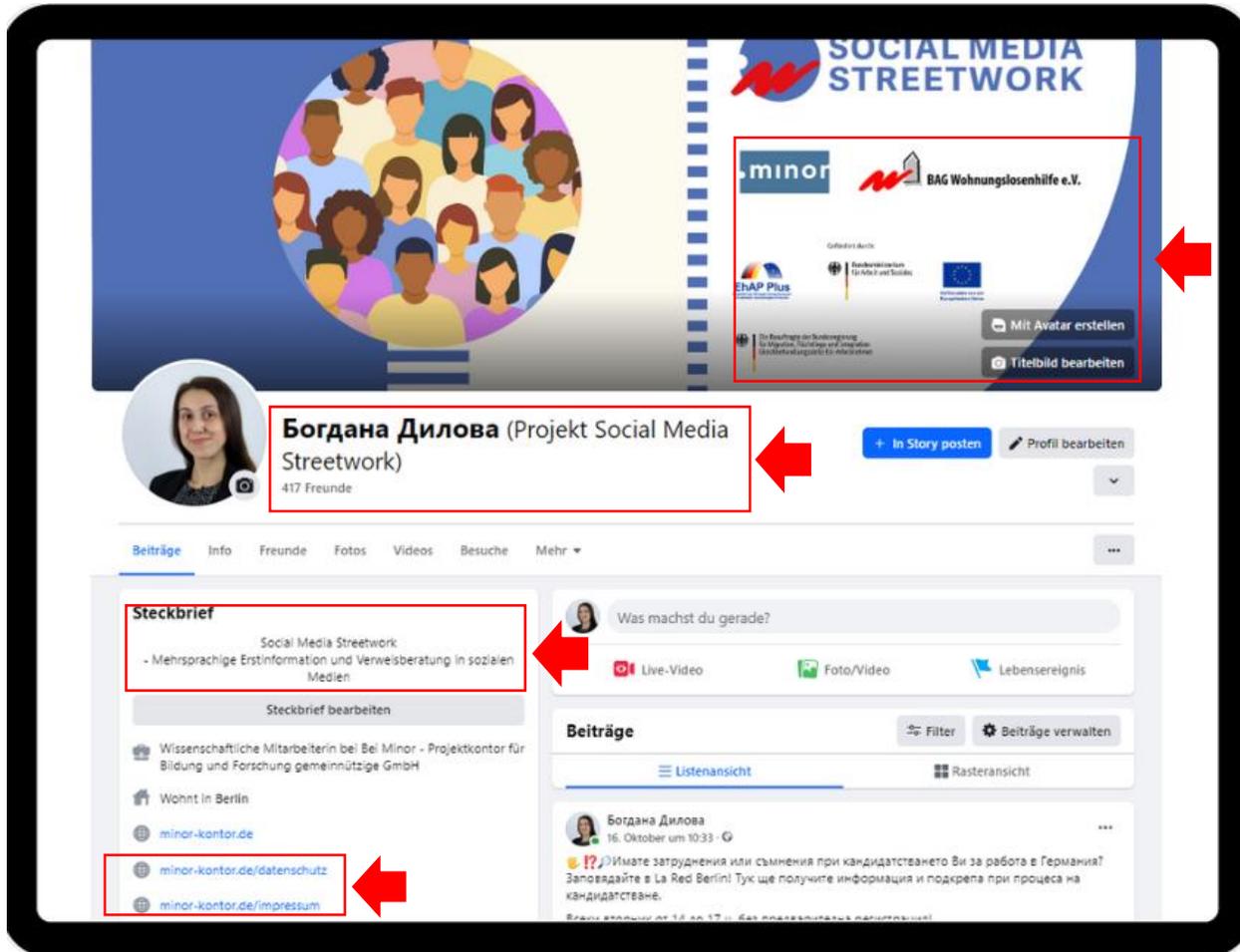
# Was im Hinblick auf Datenschutz in den sozialen Medien zu beachten ist:

---

1. **Durchführung von Datenschutz-Check** von Online-Diensten/Social-Media-Plattformen/Tools etc.
2. **Anpassung** der eigenen **Datenschutzerklärung**
3. **Anpassung** der eigenen **Online-Präsenzen**

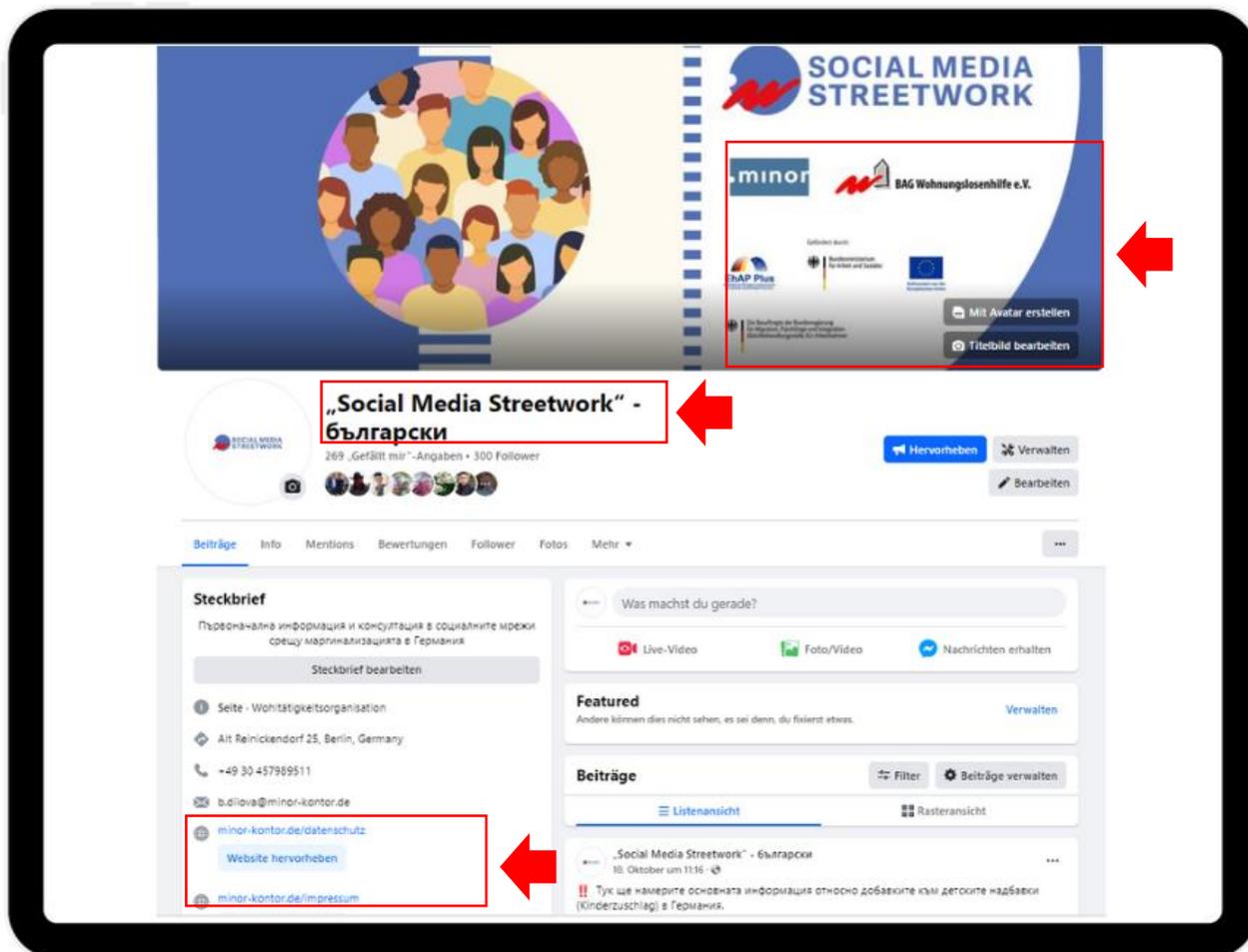
Mit der aktiven Nutzung von neuen Online-Diensten/Social-Media-Plattformen/Tools etc. sollte erst dann begonnen werden, nachdem die Schritte 1. bis 3. erledigt sind!

# Virtuelle Tour durch die Informations- und Verweisberatung auf Bulgarisch



- ✓ Berater\*innen aus den Communities mit eigener Migrationserfahrung
- ✓ Datenschutz und Impressum
- ✓ Projektbeschreibung und Projektlogos
- ✓ Steckbrief
- ✓ Persönliche Information
- ✓ Mitgliedschaft in Facebook-Gruppen
- ✓ Abgrenzung zum privaten Profil

## Virtuelle Tour durch die Informations- und Verweisberatung auf Bulgarisch



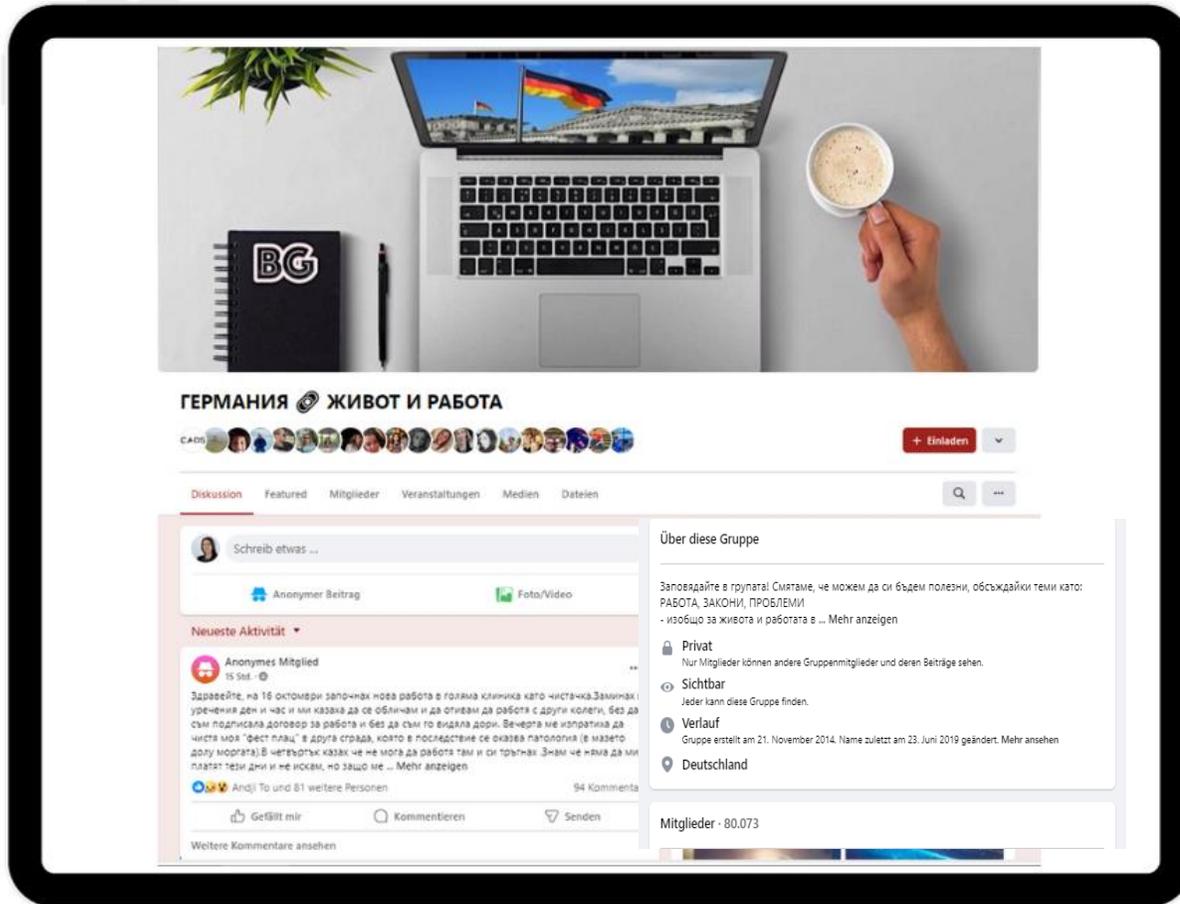
- ✓ Datenschutz und Impressum
- ✓ Projektbeschreibung und Projektlogos
- ✓ Steckbrief
- ✓ Persönliche Information
- ✓ Verbindung mit dem beruflichen Facebook-Profil

## Virtuelle Tour durch die Informations- und Verweisberatung auf Bulgarisch



- ✓ Erstellen von niedrigschwelligen Informationsmaterialien
- ✓ Auswertung der Diskussionen
- ✓ Veröffentlichung von communityrelevanten Diskussionen
- ✓ Verweisberatung auf lokalen Beratungsstellen
- ✓ Rechtssichere Informationen

## Virtuelle Tour durch die Informations- und Verweisberatung auf Bulgarisch



- ✓ Kontakt und Zusammenarbeit mit Administrator\*innen der Facebook-Gruppen
- ✓ Informationsarbeit in den allgemeinen Gruppen
- ✓ Fortlaufende Prüfung neuer Kommunikationsgruppen und sozialen Medien
- ✓ Monitoring und Analyse der betreuten Kommunikationsgruppen

## Virtuelle Tour durch die Informations- und Verweisberatung auf Bulgarisch



“  
Hallo, ich suche eine Mutter, die in der Nähe von Limburg wohnt, um Hilfe mit Elterngeld und Kindergeldanträge zu bekommen. Ich zahle für die Ausfüllung, danke...  
”

## Virtuelle Tour durch die Informations- und Verweisberatung auf Bulgarisch

Богдана Дилова  
Здравейте,  
Можете да подадете заявлението за детски надбавки и сама. Семейната към Агенцията по заетостта предлага за улеснение на чуждестранни гра формуляри на майчиния им език.  
За да получите детски надбавки трябва да изпратите следните заявления компетентната служба за семейни помощи (Familienkasse)-  
• Заявление за детски надбавки- <https://www.arbeitsagentur.de/.../kg1-antrag-kindergeld...>  
• Приложение за дете- [https://www.arbeitsagentur.de/.../kg1-anlagekind\\_ba033765...](https://www.arbeitsagentur.de/.../kg1-anlagekind_ba033765...)  
• Приложение за чуждестранни граждани- <https://www.arbeitsagentur.de/.../kg51-anlageausland...>  
Тук можете да намерите компетентната служба за подаване на заявления детски надбавки като въведете пощенския код, на който сте регистрира <https://web.arbeitsagentur.de/.../suche/dienststellen...>  
Всички формуляри на други езици можете да намерите тук- <https://www.arbeitsagentur.de/.../downloads-familie-und...>, а формуляра на български език може да погледнете на този линк- <https://www.arbeitsagentur.de/.../kb1-bg-antrag-kindegeld...>  
Формулярът е за Ваше улеснение на български език, а Вие трябва да го попълните на латиница и с данни съответстващи на личните Ви документи. Относно формуляра за родителски обезщетения може да се обърнете към организациите, които предлагат консултации за бременни и ги информират за нужните документи и формуляри.  
На този линк ще намерите информацията относно Caritas, като е нужно да въведете град или пощенски код и ще намерите консултативно бюро близо до Вас- <https://www.caritas.de/.../schwangerschaft/schwangerschaft>  
Тук ще намерите информацията относно Elterngeld, предоставена от ProFamilia. Отново трябва да въведете град или пощенски код, за да намерите консултативно бюро във Вашия град- <https://www.profamilia.de/.../elternzeit-elterngeld-co>  
Консултацията относно живот и социални услуги в Германия може и да се получи в консултативен център. Консултацията е на български език, може да бъде проведена на живо, по телефон или писмено. Консултацията е безплатна. Консултативен център във Вашия град можете да намерите тук- <https://www.gleichbehandlungsstelle.de/.../%D1%82%D1...>  
Поздрави!

Gefällt mir Antworten 15 Wo.

Hallo,

Sie können das Kindergeld selbst beantragen. Die Familienkasse der Agentur für Arbeit bietet zur Erleichterung für ausländische Staatsangehörige Formulare in der Muttersprache an. Um Kindergeld zu erhalten, müssen Sie den folgenden Antrag an die zuständige Familienkasse senden

- Antrag auf Kindergeld- <https://www.arbeitsagentur.de/.../kg1-antrag-kindergeld...>
- Antrag für Kinder - [https://www.arbeitsagentur.de/.../kg1-anlagekind\\_ba033765...](https://www.arbeitsagentur.de/.../kg1-anlagekind_ba033765...)

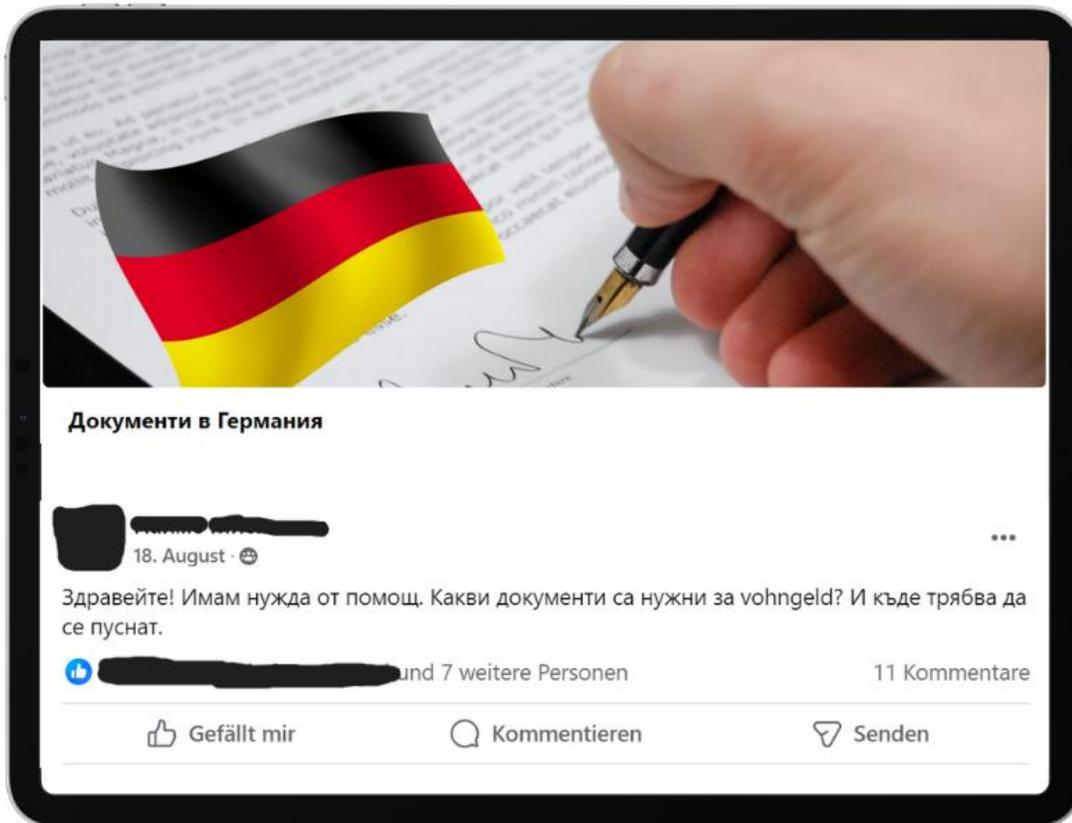
<https://www.arbeitsagentur.de/.../kg51-anlageausland...> Hier finden Sie die für die Beantragung von Kindergeld zuständige Stelle, indem Sie die Postleitzahl eingeben, unter der Sie gemeldet sind - <https://web.arbeitsagentur.de/.../suche/dienststellen...> Alle Formulare in anderen Sprachen finden Sie hier- <https://www.arbeitsagentur.de/.../downloads-familie-und...>, und das bulgarische Formular können Sie unter diesem Link abrufen- <https://www.arbeitsagentur.de/.../kb1-bg-antrag-kindegeld...> Das Formular ist der Einfachheit halber in bulgarischer Sprache abgefasst und muss in lateinischer Sprache und mit den Angaben ausgefüllt werden, die Ihren persönlichen Unterlagen entsprechen. Sie können sich an Organisationen wenden, die Schwangerschaftsberatung anbieten, und sie über die erforderlichen Dokumente und Formulare informieren.

Informationen zur Caritas finden Sie unter diesem Link, geben Sie Ihre Stadt oder Postleitzahl ein und Sie finden eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe - <https://www.caritas.de/.../schwangerschaft/schwangerschaft>  
Hier finden Sie Informationen zum Elterngeld von ProFamilia. Auch hier müssen Sie einen Ort oder eine Postleitzahl eingeben, um eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe zu finden - <https://www.profamilia.de/.../elternzeit-elterngeld-co>

Sie können sich auch in einer Beratungsstelle über Lebens- und Sozialleistungen in Deutschland können auch in einer Beratungsstelle in Anspruch genommen werden. Die Beratung ist in bulgarischer Sprache und kann persönlich, telefonisch oder schriftlich erfolgen. Die Beratung ist kostenlos. Eine Beratungsstelle in Ihrer Stadt können Sie hier finden - <https://www.gleichbehandlungsstelle.de/.../%D1%82%D1...>

Herzliche Grüße!

## Virtuelle Tour durch die Informations- und Verweisberatung auf Bulgarisch



“  
Hallo! Ich brauche Hilfe. Welche  
Dokumente werden für das  
Wohngeld benötigt? Und wo  
sollte man sie beantragen?  
”

## Virtuelle Tour durch die Informations- und Verweisberatung auf Bulgarisch

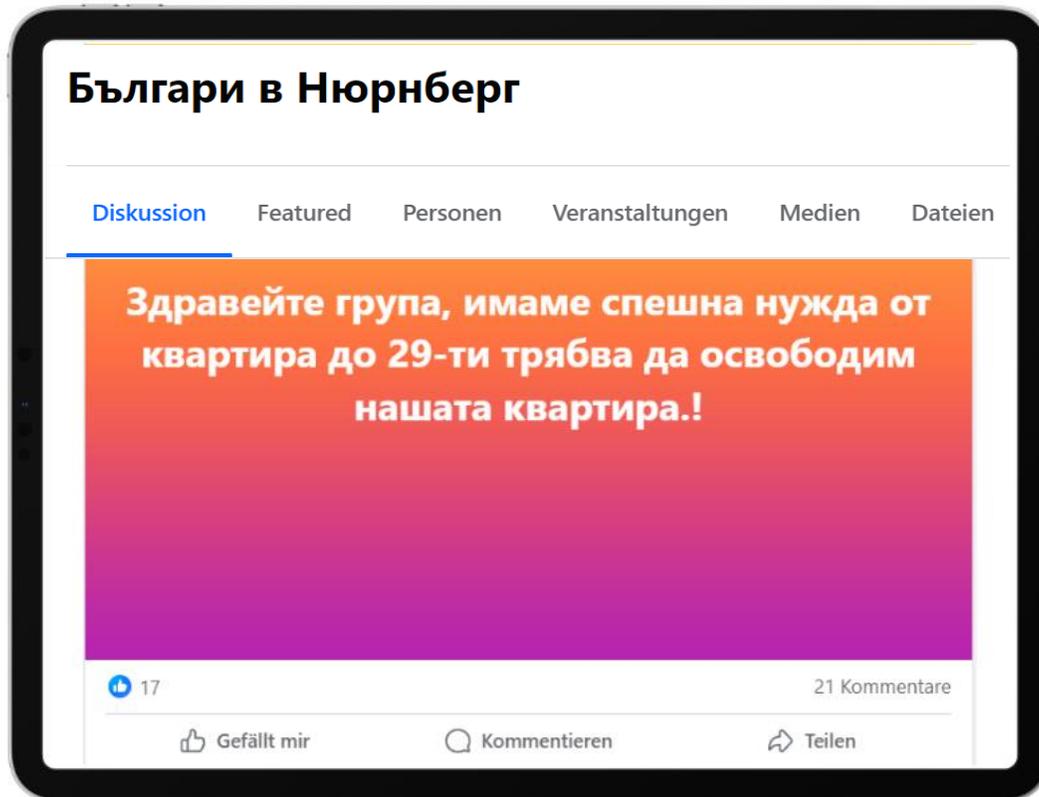


Hallo, Wohngeld ist ein sozialer Zuschuss des Staates zur Miete. Um es zu beantragen, müssen Sie sich an die Wohngeldstelle in Ihrer Gemeinde wenden. Je nachdem, in welchem Bundesland und in welcher Stadt Sie wohnen, kann der Antrag unterschiedlich ausfallen. Deshalb sollten Sie "Wohngeldantrag" und den Namen der Stadt, in der Sie wohnen, angeben. Sie müssen das Formular ausfüllen und bei der Wohngeldstelle in Ihrer Stadt abgeben oder einschicken. Um die Beihilfe zu erhalten, müssen Sie Ihre Ausgaben und Ihr Einkommen nachweisen.

Dazu benötigen Sie neben dem Antrag einen Mietvertrag, einen Nachweis, dass Sie Ihre Miete zahlen, einen Arbeitsvertrag oder einen anderen Einkommensnachweis sowie weitere Unterlagen. Weitere Informationen finden Sie auf der Website der Wohngeldstelle. Dem Formular liegt in der Regel ein zusätzliches Blatt bei, auf dem Sie erfahren, welche Nachweise und Unterlagen Sie mitschicken müssen. Wenn Sie das Formular mit den erforderlichen Unterlagen eingesandt haben, erhalten Sie vom Amt eine Antwort, ob Sie Anspruch auf die Beihilfe haben oder ob Sie weitere Unterlagen einreichen müssen.

Ich wünsche Ihnen alles Gute und Beste!!

## Virtuelle Tour durch die Informations- und Verweisberatung auf Bulgarisch

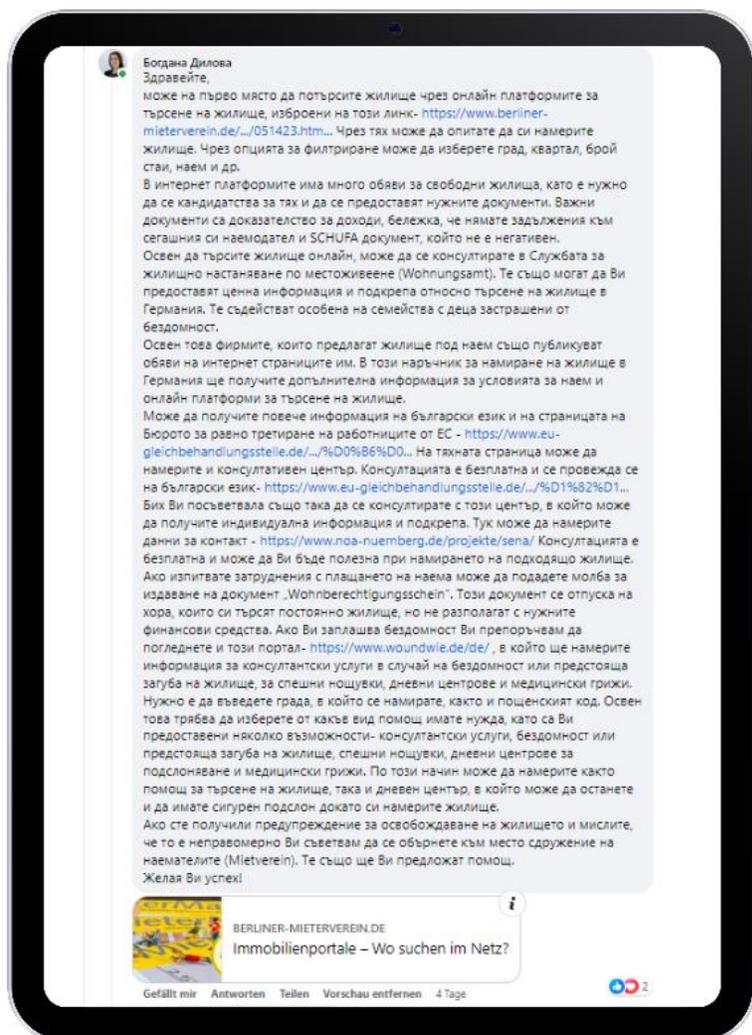


### Bulgaren in Nürnberg

[Diskussion](#) [Featured](#) [Personen](#) [Veranstaltungen](#) [Medien](#) [Dateien](#)

Hallo Gruppe, wir haben einen dringenden Bedarf an einer Unterkunft, bis zum 29. müssen wir unsere Wohnung verlassen!

# Virtuelle Tour durch die Informations- und Verweisberatung auf Bulgarisch



“

Hallo,

Sie können zunächst über die unter diesem Link aufgeführten Online-Plattformen für die Wohnungssuche nach einer Wohnung suchen - <https://www.berliner-mieterverein.de/.../051423.htm...> Sie können versuchen, über diese Plattformen eine Wohnung zu finden. Mit der Filteroption können Sie die Stadt, die Nachbarschaft, die Anzahl der Zimmer, die Miete usw. auswählen.

Auf den Internetplattformen gibt es viele freie Wohnungen, auf die Sie sich bewerben und die erforderlichen Unterlagen vorlegen müssen. Wichtige Unterlagen sind ein Einkommensnachweis, ein Vermerk, dass Sie keine Schulden bei Ihrem derzeitigen Vermieter haben und eine SCHUFA-Auskunft, die nicht negativ ist.

Neben der Online-Wohnungssuche können Sie sich auch an das Wohnungsamt Ihres Wohnorts wenden. Auch dort erhalten Sie wertvolle Informationen und Unterstützung bei der Wohnungssuche in Deutschland. Sie helfen insbesondere Familien mit Kindern, die von Obdachlosigkeit bedroht sind. Darüber hinaus veröffentlichten auch Unternehmen, die Wohnraum zur Miete anbieten, auf ihren Websites. In diesem Leitfaden zur Wohnungssuche in Deutschland erhalten Sie weitere Informationen über die Mietbedingungen und Online-Plattformen für die Wohnungssuche.

Weitere Informationen in englischer Sprache finden Sie auch auf der Website des Büros für die Gleichbehandlung von EU-Arbeitnehmern - <https://www.eu-gleichbehandlungsstelle.de/.../%D0%B6%DO...> Auf dieser Website finden Sie auch eine Beratungsstelle. Die Beratung ist kostenlos und wird in bulgarischer Sprache durchgeführt - <https://www.eu-gleichbehandlungsstelle.de/.../%D1%82%D1...> Ich würde Ihnen auch empfehlen, dieses Zentrum aufzusuchen, wo Sie individuelle Informationen und Unterstützung erhalten können. Die Kontaktdaten finden Sie hier - <https://www.noa-nuernberg.de/projekte/sena/>. Die Beratung ist kostenlos und kann bei der Suche nach einer geeigneten Unterkunft hilfreich sein.

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, Ihre Miete zu zahlen, können Sie einen "Wohnberechtigungsschein" beantragen. Dieser Schein wird Personen ausgestellt, die eine dauerhafte Unterkunft suchen, aber nicht über die erforderlichen finanziellen Mittel verfügen. Wenn Sie von Obdachlosigkeit bedroht sind, empfehle ich Ihnen auch einen Blick auf dieses Portal - <https://www.woundwie.de/de/>, wo Sie Informationen über Beratung bei Obdachlosigkeit oder drohender Obdachlosigkeit, Notunterkünfte, Tageszentren und medizinische Versorgung finden. Sie müssen die Stadt, in der Sie sich befinden, und Ihre Postleitzahl eingeben. Sie müssen auch auswählen, welche Art von Hilfe Sie benötigen, und Sie erhalten mehrere Optionen - Beratungsdienste, Obdachlosigkeit oder drohender Wohnungsverlust, Notübernachtungen, Tagesunterkünfte und medizinische Versorgung. Auf diese Weise können Sie sowohl Hilfe bei der Wohnungssuche als auch eine Tagesstätte finden, in der Sie unterkommen und sicher untergebracht werden können, bis Sie eine Wohnung gefunden haben.

Wenn Sie eine Räumungsaufforderung erhalten haben und diese Ihrer Meinung nach rechtswidrig ist, empfehle ich Ihnen, sich an Ihren örtlichen Mieterverein zu wenden. Dort wird man Ihnen ebenfalls Hilfe anbieten.

Viel Glück!

”

# Weiterführende Informationen:

1. Pfeffer-Hoffmann, C. (2022). Migrationsberatung in sozialen Medien. Leitfaden der aufsuchenden Beratung anhand des Modellprojektes MB 4.0: [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2022/12/Minor\\_MB4.0\\_Migrationsberatung-in-sozialen-Medien\\_2022.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2022/12/Minor_MB4.0_Migrationsberatung-in-sozialen-Medien_2022.pdf)
2. Skwarek, A. (2021). Beratungsrichtlinien 3.0: Migrationsberatung 4.0 Gute Arbeit in Deutschland: [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2023/01/MB4.0\\_Beratungsrichtlinien\\_v3\\_web.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2023/01/MB4.0_Beratungsrichtlinien_v3_web.pdf)
3. Alfahel, A., Aboassi, M., Vochin, M. V., & Stapf, T. (2021). „Digital Streetwork“ in Berlin auf neuen Wegen: [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2022/03/NiB\\_Abschlussbericht\\_22-03-15.pdf.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2022/03/NiB_Abschlussbericht_22-03-15.pdf.pdf)
4. Stapf, T. (2019). Migration / Digital – Die Bedeutung der Sozialen Medien für Ankommen, Orientierung und Teilhabe von Neuzugewanderten in Deutschland: [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/NiB\\_Migration\\_Digital\\_Text\\_Web\\_20-09-29.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/NiB_Migration_Digital_Text_Web_20-09-29.pdf)

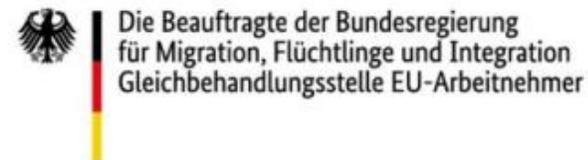
## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Das Vorhaben „Social Media Streetwork – Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung“ wird im Rahmen des Programms „EhAP Plus – Eingliederung hilft gegen Ausgrenzung der am stärksten benachteiligten Personen“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert und von der Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer bei der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration zugleich Beauftragten der Bundesregierung für Antirassismus kofinanziert.

Gefördert durch:



Kofinanziert durch:



# Kontakt

**Minor – Projektkontor für Bildung und  
Forschung gemeinnützige GmbH**

**Dr. Christian Pfeffer-Hoffmann  
c.pfeffer@minor-kontor.de**

**Alt-Reinickendorf 25  
13407 Berlin**

**Projekt SoMS**

**Agnieszka Skwarek und Bogdana Dilova-Zlateva  
a.skwarek@minor-kontor.de  
b.dilova@minor-kontor.de  
+49 (0)30 457989512**

**[www.minor-kontor.de/social-media-streetwork](http://www.minor-kontor.de/social-media-streetwork)**