

Onlineberatung für Menschen in Wohnungsnotlagen

BAG W Digitales Fachforum, 11.04.2024

Analoge und digitale Angebote in der Wohnungsnotfallhilfe
zusammendenken

Diakonie Michaelshoven, Soziale Hilfen gGmbH – Sophie Karbaum und Julia Lang

INHALTSVERZEICHNIS

1	Die Diakonie Michaelshoven e.V.
2	Unser Selbstverständnis zur Digitalisierung
3	Unser Weg zur Onlineberatung
4	Rahmenbedingungen
5	Die Onlineberatung
6	Regional-digitale Streetwork

1. Die Diakonie Michaelshoven e.V.

- Wer sind wir?

Wohnhilfen Köln

Fachberatungsdienst

Fachberatung § 67

Hotelscouts

Streetwork

BerMico III

Wohnbegleitende Hilfen

Ambe

BeWo

Chance

Stationäre Hilfe

Zentral

Dezentral

Mutter Kind

Tagesstruktur

Unterbringung & Versorgung

Düppel

Europa

Clearingunterkunft

Wohnhilfen OBK

Fachberatungsdienst

Fachberatung § 67

Aufsuchende Arbeit

Prävention

„Systemsprenger“

Wohnraumagentur

Wohnbegleitende Hilfen

BeWo § 67

BeWo § 78

Stationäre Hilfe

Zentral

Dezentral

Tagesstruktur

Gewaltsch./Frauenberatung/FlüHi Köln

Gewaltschutzzentrum

Gewaltschutzberatung

psychosoz. Betreuung

Kinderintervention

Clearing/Interim

Geflüchtetenhilfe (FlüHi)

Sürth

Zollst.

Ringstraße.

Inklusion, Beschäftigung Köln

fairstores

Nippes

Severinstraße

Kalk

Mühlheim

Eigelstein

Quartiersarbeit Köln

Sozialraumkoordination

SR 1

SR 2

Gemeinwesenarbeit

SR 1

Projekt: Diskriminierung am Wohnungsmarkt

Projekt: Akademie Expert:innen i.e.S.

Projekt: Onlineberatung

Projekt: regional digital aufsuchende Arbeit

Projekt: Auf Augenhöhe/Birk

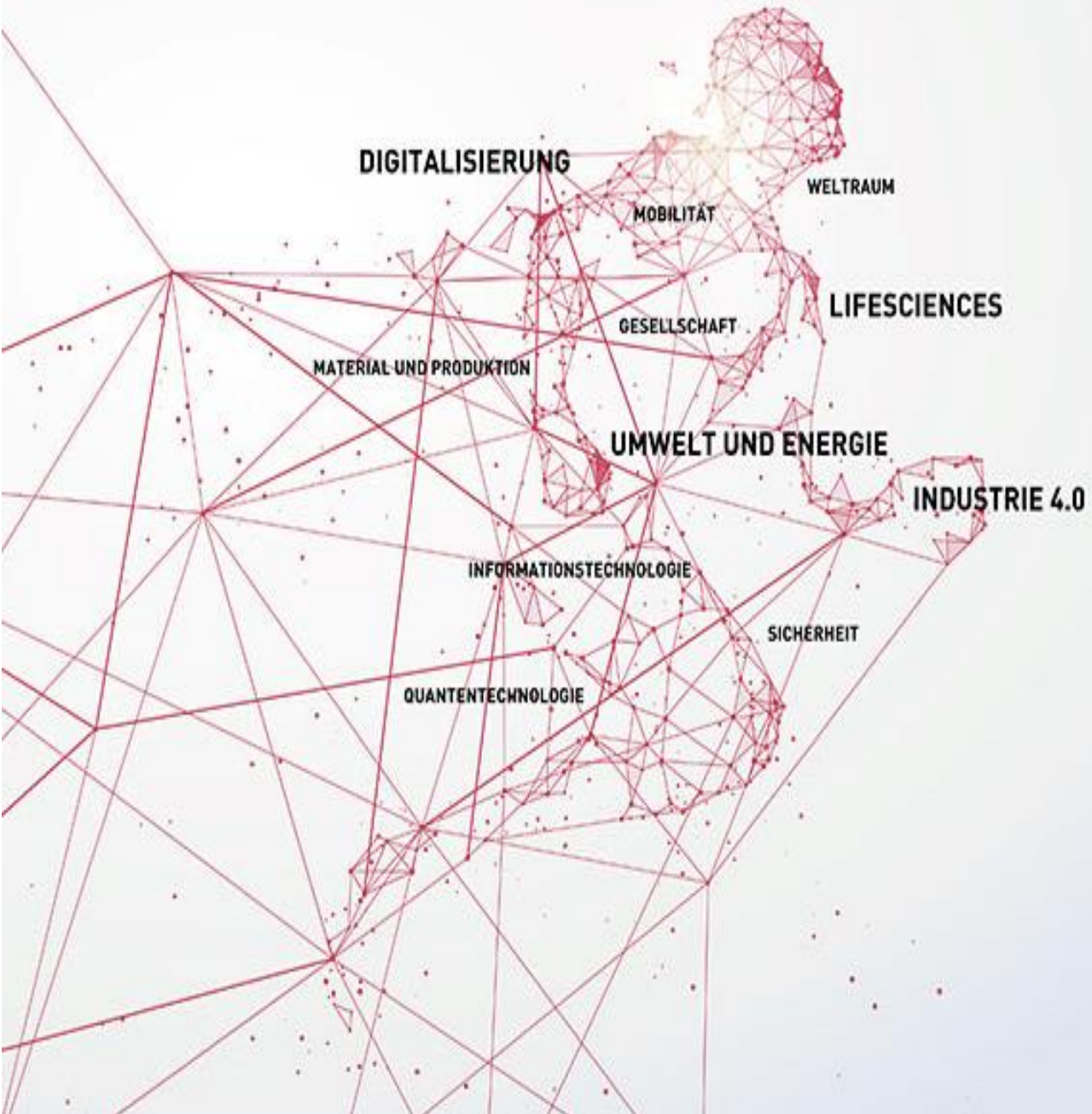
Projekt: Digitalisierung Köln



2. Unser Selbstverständnis zur Digitalisierung

- 8 Eckpunkte

Chancen und Grenzen der Digitalisierung



„Einst lebten wir auf dem Land, dann in
Städten
und von jetzt an im Netz.“
(Mark Zuckerberg)

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.

Die Digitalisierung hat viele alltägliche Lebensbereiche erreicht und verändert, z.B.

Daran können **nicht alle Menschen** gleichermaßen partizipieren! Dazu gehören ganz besonders Menschen in Wohnungsnotlagen.

Für die Wohnhilfen Oberberg und Köln gehört die digitale Teilhabe zur Existenzsicherung und ist daher integraler Bestandteil ihrer Arbeit.



8 Eckpunkte zum Selbstverständnis der Wohnhilfen Oberberg und Köln zur Digitalisierung der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen

Alle Hilfesuchenden haben Zugang zur ortsunabhängigen digitalen Kommunikation.

Sie werden nach ihrer Ausstattung mit digitalen Endgeräten befragt und erhalten entsprechend ihrem Bedarf Hardware.

Alle Hilfesuchenden mit Bedarf haben Zugang zu Unterstützung im Umgang mit digitalen Endgeräten und Medien.

Sie werden nach ihrem digitalen Know-how befragt und erhalten entsprechend ihrem Bedarf Unterstützung beim Umgang mit Hardware und den gängigen Applikationen.

Alle Standorte der Wohnhilfen Oberberg und Köln verfügen über frei zugängliches und leistungsstarkes WLAN.

Die Beratung von Menschen in Wohnungsnotlagen erfolgt parallel zum analogen Angebot der Wohnhilfen Oberberg und Köln auch als Onlineberatung.

Damit wird Menschen ein Zugang zu Beratung und Hilfe geschaffen, die über analoge Angebote nicht erreicht werden können.

Den Mitarbeiter:innen der Wohnhilfen Oberberg und Köln steht die für ihre Arbeit erforderliche digitale Infrastruktur zur Verfügung.

Sie sind sicher im Umgang damit, erhalten bei Bedarf individuellen Support und nehmen regelmäßig an Schulungen zu Dienstgeräten und -programmen teil.

Die alltäglichen Abläufe der Wohnhilfen Oberberg und Köln sowie die Aktenverwaltung und das Hilfeplanverfahren sind weitgehend digitalisiert.

Die Angebote der Wohnhilfen Oberberg und Köln sind neben der realen auch in der virtuellen Welt deutlich erkennbar, sorgen so für Aufmerksamkeit und weisen auf Unterstützungsmöglichkeiten für Menschen in Wohnungsnotlagen hin.

Parallel zum Ausbau der Digitalisierung sind analoge Zugänge für Menschen in Wohnungsnotlagen sichergestellt.

3. Unser Weg zur Onlineberatung

- Eine zeitliche Übersicht

Unser Weg zur Onlineberatung

**Digitalisierungsprojekt I
inkl. Wissenschaftlicher Begleitung**
(gefördert durch Stiftung Wohlfahrtspflege NRW)
Nov. 2020 –
Okt. 2021

**Digitalisierungsprojekt II
inkl. Wissenschaftlicher Begleitung**
Nov. 2021 –
Okt. 2022

**Konzeptentwicklung
Onlineberatung**
(gefördert durch MAGS)
Jul. 2022 –
Feb. 2023

**Begleitgruppe Onlineberatung mit
versch. Angeboten aus NRW**
seit Okt. 2023

**Fortbildung
Mitarbeitende**
Okt. 2023 –
Dez. 2023

Regional digital Aufsuchende Arbeit
(gefördert durch Stadt Köln)
seit Nov. 2023

2021

2022

2023

2024

Projekt Onlineberatung
Beta-Phase
inkl. Wissenschaftlicher Begleitung
(gefördert durch MAGS)
Aug. 2023 -
Juli 2026

Kooperation mit BAGW zur
Onlineberatung und
Aufsuchenden Arbeit
seit Aug. 2023

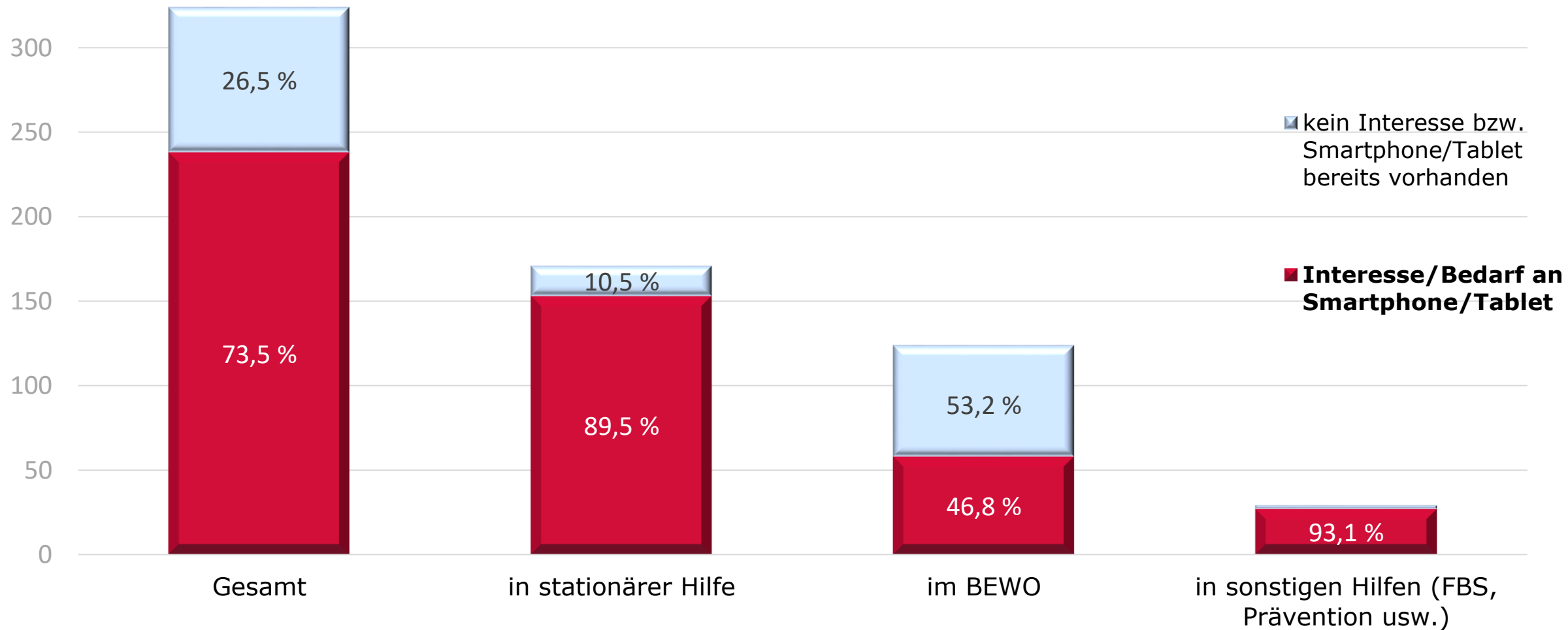
**Praktische Umsetzung der
Onlineberatung**
seit 01.01.2024 –



Unsere Erfahrungen aus den Digitalisierungsprojekten I und II

Abfrage zur Ausstattung der Hilfesuchenden mit Smartphone/Tablet und dem Interesse/Bedarf

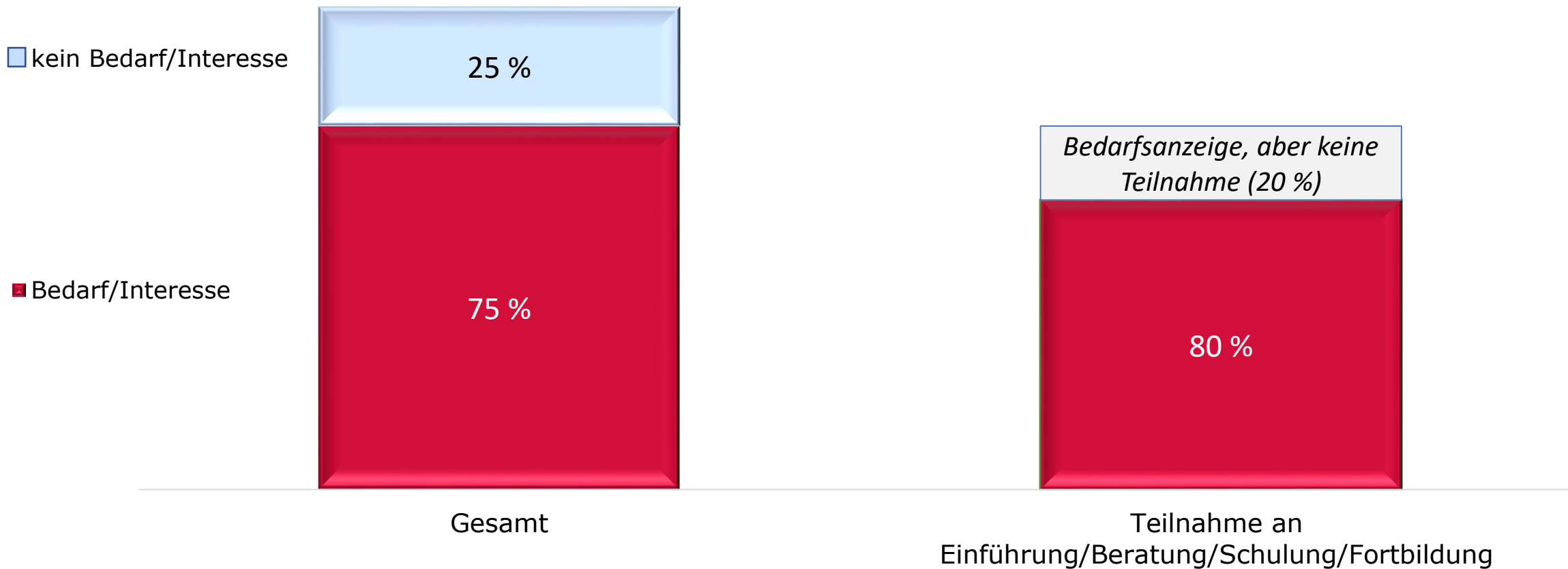
Wohnhilfen Oberberg und Köln - 01.11.2020 - 31.10.2022 (N = 324)



Im Jahr 2023 wurden 84 Endgeräte
(Handy oder Tablet) an Hilfesuchende
ausgegeben.

Unsere Erfahrungen aus den Digitalisierungsprojekten I und II Bedarf/Interesse der Hilfesuchenden an Einführung/Beratung/Schulung/Fortbildung in der Handhabung von Hard- und Software

Wohnhilfen Oberberg und Köln - 01.11.2020 - 31.10.2022 (N = 235)



4. Rahmenbedingungen

- Motive zur Nutzung von Onlineberatung
- Rahmenbedingungen
- Unser Konzept

Motive zur Nutzung der Onlineberatung

Verfügbarkeit

Zeitliche & Örtliche Unabhängigkeit
Möglichkeit zur initialen Entlastung rund um die Uhr

Kontrolle

Nähe und Distanz werden selbst bestimmt
Anonymität kann gewahrt werden
Angst- & Schambesetzte Themen können formuliert werden

Aufwand

Aufwand beim Chatten ist geringer
Das „Aufrufen“ zum Besuch einer Beratungsstelle entfällt

Ergänzung

Onlineberatung als Ergänzung zu traditionellen Beratungsangeboten
Insb. Für Menschen, die viel Zeit im Internet verbringen
Chance zur frühzeitigen Intervention

Rahmenbedingungen

Projektname

- „Umsetzung einer Onlineberatung für Menschen in einer Wohnungsnotlage für Köln und Oberberg“

Antragstellerin

- Soziale Hilfen gGmbH der DM

Projektlaufzeit

- 01.08.2023 - 31.07.2026

Finanzierung des Projekts

- Ministerium für Arbeit.Gesundheit.Soziales NRW

Finanzierung

- 90% und 10% Eigenanteil Soziale Hilfen gGmbH

Finanziert werden

- Projektleitung
- 1 VK Beratung
- wissenschaftl. Begleitung
- Fortbildungen

Projektleitung

- Julia Lang und Susanne Hahmann

Berater:innen

- Nina Rosendahl
- Sophie Karbaum
- Lisa Heister-Voigt
- Morten Kochhäuser

Kooperation

- Vorstand und eine Begleitgruppe Fachverband Rheinland Westfalen Lippe
- Projekt Soziale Media Streetwork (SoMS) BAG W

Konzept

- Asynchrone & synchrone Beratungszugänge:

- Chatberatung
- Messengerberatung
- Mailberatung
- Videoberatung
- Telefonische Beratung

- Antwort Werktags innerhalb von 48 h

- 2x pro Woche offene Sprechstunde

- Oberberg: Dienstags 11-14:00 Uhr & Donnerstags 16-19:00 Uhr
- Köln: Dienstags 15-18:00 Uhr & Freitags 13:30-16:30 Uhr

5. Die Onlineberatung

- Das Beratungsportal der Diakonie Deutschland aus Sicht der Ratsuchenden

BERATUNG BEI WOHNUNGSNOTFÄLLEN

Registrierung

1 Benutzernamen wählen

Um Ihre Anonymität zu schützen, raten wir Ihnen, nicht Ihren tatsächlichen Namen oder Initialien zu verwenden. Wählen Sie bitte einen geeigneten Benutzernamen mit min. 5 Zeichen.



Ihr Benutzername ist geeignet.

Rocco123

Weiter

2 Passwort wählen

3 Beratungsstelle wählen

4 Registrierung abschließen





BERATUNG BEI WOHNUNGSNOTFÄLLEN



Registrierung



1 Benutzernamen wählen 

2 **Passwort wählen** 

Um eine geschützte Beratung zu garantieren, muss Ihr Passwort die folgenden Kriterien erfüllen:

-  Groß-/Kleinschreibung
-  mindestens eine Zahl
-  mindestens ein Sonderzeichen
-  mindestens 9 Zeichen

 Ihr Passwort ist sicher.
..... 

 Ihr Passwort ist identisch.
..... 

Weiter

3 Beratungsstelle wählen

4 Registrierung abschließen

2 Passwort wählen 

3 **Beratungsstelle wählen** 

Warum hilft Ihnen auch online eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe?

Weil dann das Fachpersonal:

- die regionalen Hilfestrukturen kennt,
- mit den rechtlichen Voraussetzungen vertraut ist,
- Sie gegebenenfalls auch vor Ort beraten kann.

 Ihre Postleitzahl
51103

Beratungsstellen zur Postleitzahl 51103:

Der Wendepunkt, Fachberatungsstelle für Frauen bei Wohnungsnot 

Diese Beratungsstelle berät Sie auf:
Deutsch (DE)

Fachberatung Wohnungsnot Köln 

Diese Beratungsstelle berät Sie auf:
Deutsch (DE) | Englisch (EN)

[Weiter](#)

4 Registrierung abschließen


BERATUNG BEI WOHNUNGSNOTFÄLLEN

Registrierung

1 Benutzernamen wählen 

2 Passwort wählen 

3 Beratungsstelle wählen 


4 Registrierung abschließen 

Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) zur Kenntnis genommen. Für Authentifizierung und Navigation verwendet diese Webseite Cookies.

Registrieren

BERATUNG BEI WOHNUNGSNOTFÄLLEN

Registrierung

Benutzernamen wählen 



**Herzlich willkommen
bei der Beratung der Diakonie.**

Sie haben sich erfolgreich registriert.

[Nachricht verfassen](#)

Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) zur Kenntnis genommen. Für Authentifizierung und Navigation verwendet diese Webseite Cookies.

Registrieren



Hier ist Platz für Ihre Anliegen.

Vielleicht helfen Ihnen folgende Punkte bei der Formulierung weiter:

- Was ist passiert?
- Wie ist Ihre aktuelle Situation?
- Was beschäftigt Sie?
- Haben Sie eine bestimmte Frage oder wissen Sie vielleicht selbst noch nicht so genau was Ihnen helfen könnte?



Bitte wählen Sie die Sprache, in der Sie beraten werden wollen.

Deutsch (DE)

Englisch (EN)





Meine Beratungen



Profil

Beratung

Online. Anonym. Sicher.

Meine Beratungen



Willkommen zurück!

Wohnungsnotfall

Heute



Beraterinnen- oder Berater-Suche läuft

DE | [Informationen zu Ihrer Datensicherheit](#)

Beraterinnen- oder Berater-Suche läuft

Fachberatung Wohnungsnot Köln | Beraterin oder Berater



HEUTE

Ich



Hallo, ich fliege bald aus meiner Wohnung und weiß nicht was ich tun soll. Wo soll ich dann bloß hin? 😞

14:48

So geht es weiter:



Wir haben Ihre Nachricht erhalten.

Jetzt finden wir eine Beraterin oder einen Berater für Sie.

Ihre Beraterin oder Ihr Berater antwortet innerhalb von 2 Arbeitstagen.



Sprache



Schreiben Sie uns, was Sie bewegt



Meine
Beratungen



Profil

Beratung

Online. Anonym. Sicher.

Meine Beratungen



Willkommen zurück!

Wohnungsnotfall

Heute



Beraterinnen- oder Berater-Suche läuft

DE | [Informationen zu Ihrer Datensicherheit](#)

Beraterinnen- oder Berater-Suche läuft

Fachberatung Wohnungsnot Köln | Beraterin oder Berater

Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse angeben (freiwillig)

- erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Ihre Beraterin oder Ihr Berater Ihnen geschrieben hat
- können Sie Ihr Passwort zurücksetzen, falls Sie es vergessen haben.

Ihre E-Mail-Adresse kann von den Beraterinnen und Beratern nicht eingesehen werden.

[E-Mail-Adresse angeben](#)

Der Schutz Ihrer Daten ist uns wichtig

Sichern Sie Ihr Konto vor einem möglichen unbefugten Zugriff. Nutzen Sie einen zweiten Faktor (App oder E-Mail) für die Anmeldung in der Online-Beratung.

[Konto schützen](#)

14:48



Ihre Nachrichten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. Das bedeutet, niemand außerhalb dieses Chats kann die Nachrichten lesen. Nicht einmal die Online-Beratungs-Plattform.



Sprache

Schreiben Sie uns, was Sie bewegt



Meine Beratungen



Profil

Beratung

Online. Anonym. Sicher.

Meine Beratungen



Willkommen zurück!

Wohnungsnotfall

Heute



Sophie

Meine Freundin und ich haben uns getrennt und ich kan...

Beraterinnen- oder Berater-Suche läuft

Fachberatung Wohnungsnot Köln | Beraterin oder Berater

Sichern Sie Ihr Konto vor einem möglichen unbefugten Zugriff. Nutzen Sie einen zweiten Faktor (App oder E-Mail) für die Anmeldung in der Online-Beratung.

[Konto schützen](#)

14:48



Ihre Nachrichten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. Das bedeutet, niemand außerhalb dieses Chats kann die Nachrichten lesen. Nicht einmal die Online-Beratungs-Plattform.

Beraterin oder Berater - Sophie

Hallo Rocco, ich bin Sophie. Gut, dass du dir Hilfe suchst. Was ist denn genau passiert?

14:57

Ich

Meine Freundin und ich haben uns getrennt und ich kann die Miete für die Wohnung nicht alleine zahlen. Jetzt sitze ich hier und grübele vor mich hin. Den Hund hat sie auch noch mitgenommen...

15:08

Das Portal aus Sicht des Beratenden

The screenshot shows a web interface for a counseling portal. On the left is a dark purple sidebar with navigation icons and labels: 'Erstanfragen', 'Meine Beratungen', 'Video - Termine', 'Profil', 'Sprache', and 'Abmelden'. The main content area is titled 'Beratung' and includes a status indicator 'Online. Anonym. Sicher.' in the top right. Below the title is a section 'Meine Beratungen' with tabs for 'Ratsuchende' and 'Archiv'. A list of counseling sessions is shown, each with a date and a client name: 'Wohnungsnotfall / 51103' (Heute) for 'Rocco123', 'Wohnungsnotfall / 51103' (16.10.2023) for 'Liselotte', and 'Wohnungsnotfall / 51103' (22.9.2023) for 'Werner'. The main chat window is active for 'Rocco123' (Wohnungsnotfall). It features a video call and voice call icon in the top right. A green notification box states: 'Ihre Nachrichten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. Das bedeutet, niemand außerhalb dieses Chats kann die Nachrichten lesen. Nicht einmal die Online-Beratungs-Plattform.' The chat history shows a message from 'Ich' (Sophie) at 14:57: 'Hallo Rocco, ich bin Sophie. Gut, dass du dir Hilfe suchst. Was ist denn genau passiert?'. A response from 'Rocco123' at 15:08 reads: 'Meine Freundin und ich haben uns getrennt und ich kann die Miete für die Wohnung nicht alleine zahlen. Jetzt sitze ich hier und grübele vor mich hin. Den Hund hat sie auch noch mitgenommen...'. At the bottom is a text input field 'Nachricht an Klient:in schreiben' with a microphone icon, a smiley face icon, a paperclip icon, and a send button.

Beratung Online. Anonym. Sicher.

Meine Beratungen

Ratsuchende Archiv

Wohnungsnotfall / 51103	Heute
Rocco123	Meine Freundin und ich haben uns getrennt und ich kann die Mi...
Wohnungsnotfall / 51103	16.10.2023
Liselotte	Sie haben versucht Liselotte zu erreichen. 📞
Wohnungsnotfall / 51103	22.9.2023
Werner	kwhfkwej

Rocco123

Wohnungsnotfall

14:48

Ihre Nachrichten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. Das bedeutet, niemand außerhalb dieses Chats kann die Nachrichten lesen. Nicht einmal die Online-Beratungs-Plattform.

Ich

Hallo Rocco, ich bin Sophie. Gut, dass du dir Hilfe suchst. Was ist denn genau passiert?

14:57

Rocco123

Meine Freundin und ich haben uns getrennt und ich kann die Miete für die Wohnung nicht alleine zahlen. Jetzt sitze ich hier und grübele vor mich hin. Den Hund hat sie auch noch mitgenommen...

15:08

Nachricht an Klient:in schreiben

Das Portal aus Sicht des Beratenden

Beratung

Erstanfragen

Meine Beratungen

Ratsuchende Archiv

Wohnungsnotfall / 51103 Heute

Rocco123

Meine Freundin und ich haben uns getrennt und ich kann die Mi...

Wohnungsnotfall / 51103 16.10.2023

Liselotte

Sie haben versucht Liselotte zu erreichen. 📞

Wohnungsnotfall / 51103 22.9.2023

Werner

kwhfkwej

Online. Anonym. Sicher.

Videotelefonie und Anrufe können von Beratenden aktiviert werden

Ihre Nachrichten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. Das bedeutet, niemand außerhalb dieses Chats kann die Nachrichten lesen. Nicht einmal die Online-Beratungs-Plattform.

Ich

Hallo Rocco, ich bin Sophie. Gut, dass du dir Hilfe suchst. Was ist denn genau passiert?

Rocco123

Meine Freundin und ich haben uns getrennt und ich kann die Miete für die Wohnung nicht alleine zahlen. Jetzt sitze ich hier und grübele vor mich hin. Den Hund hat sie auch noch mitgenommen...

Nachricht an Klient:in schreiben

Stolpersteine und must have

Beta Phase:

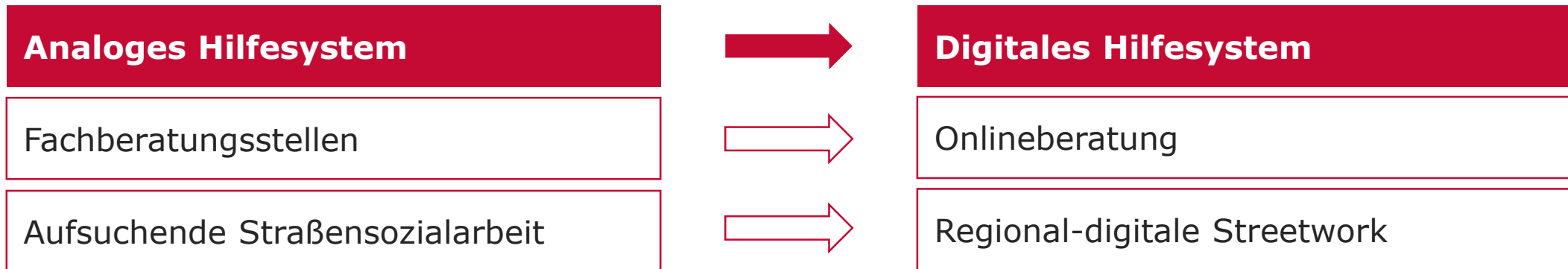
- Homepage
- Datenschutz: Verfahrensanweisung
Onlineberatung &
Datenschutzfolgeabschätzung
- Bewerbung- Digital und Analog
- Dokumentation
- Statistik
- Offene und Termingebundene
Sprechzeit
- Technische Ausstattung

6. Regional digitale Aufsuchende Arbeit

- Hintergrund
- Rahmenbedingungen

Hintergrund

- Während der Covid-19-Pandemie entwickelten sich in der Jugend- & Suchthilfe erste Angebote der digital Aufsuchenden Arbeit
- Weiterentwicklung für die Hilfen für Menschen in Wohnungsnotfallsituationen
- Unser Ziel: das analoge Hilfesystem ergänzen



Rahmenbedingungen

Projektname

- „Digitale Regionale Aufsuchende Arbeit“

Antragstellerin

- Soziale Hilfen gGmbH der DM

Projektlaufzeit

- 01.04.2023-31.03.2024

Finanzierung des Projekts

- Stadt Köln

Finanzierung

- 90% und 10% Eigenanteil Soziale Hilfen gGmbH

Finanziert werden

- 0,5 VK Beratung

Projektleitung

- Julia Lang und Susanne Hahmann

Beraterin

- Sophie Karbaum

Kooperation

- Vorstand und eine Begleitgruppe Fachverband Rheinland Westfalen Lippe
- Projekt Soziale Media Streetwork (SoMS) BAG W

So finden Sie uns

- Instagram

@beratung.wohnungsnot.koeln

- Facebook

@Beratung.Wohnungsnot.Köln

@Beratung.Wohnungsnot.Oberberg

Weitere Fragen?

Soziale-Hilfen@diakonie-michaelshoven.de

[Wohnhilfen Köln-Kalk](#)

[Wohnhilfen Oberberg](#)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!