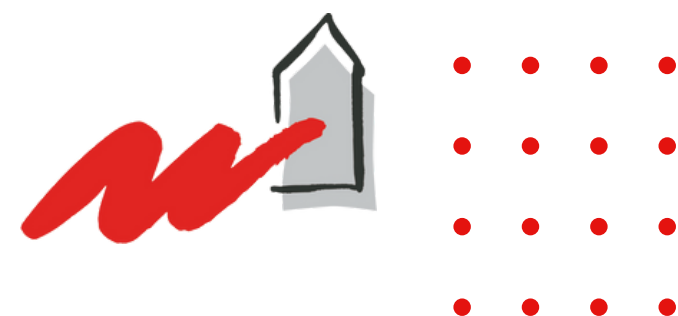
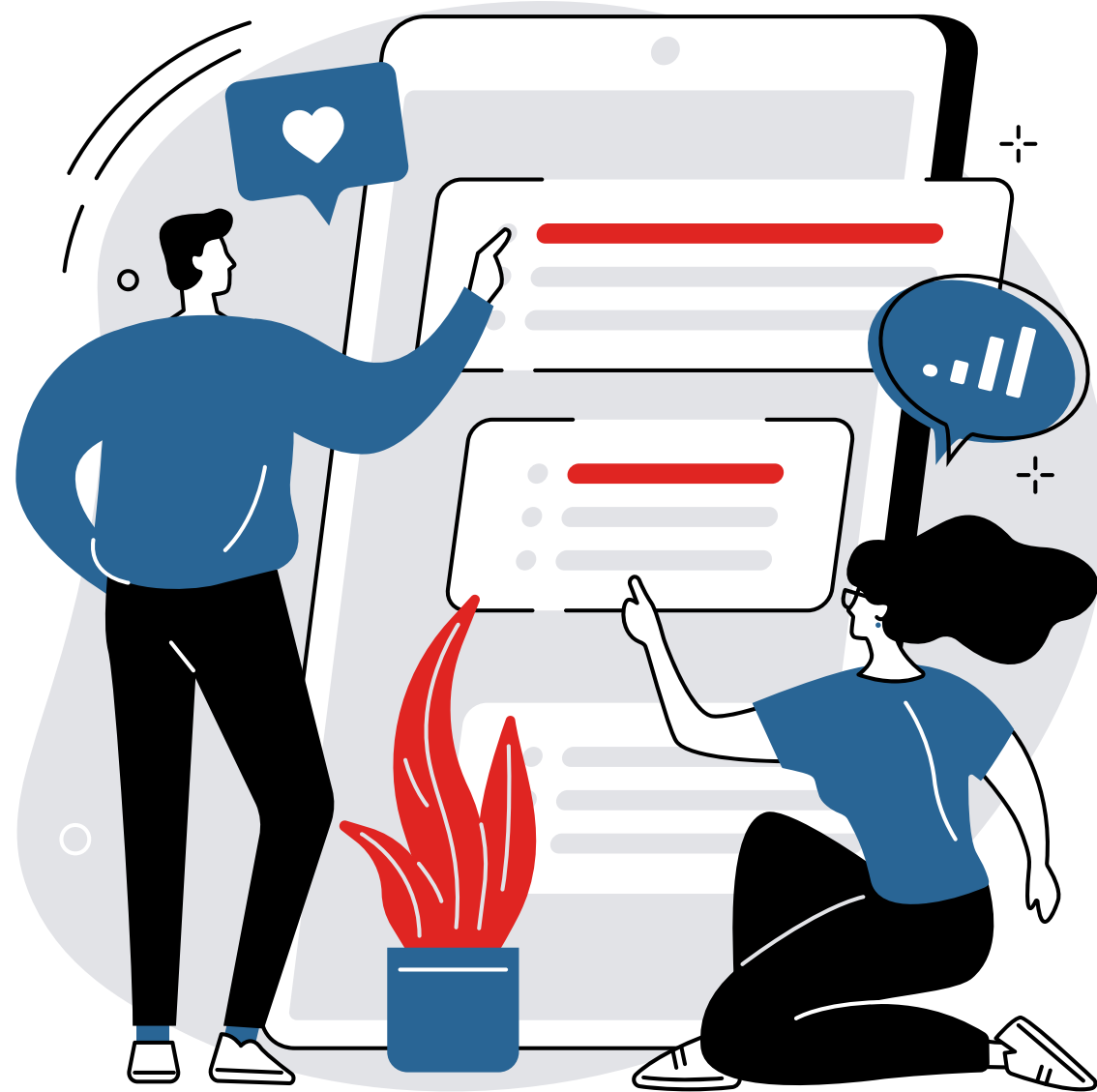




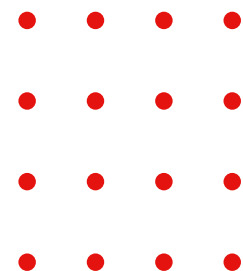
INPUT: SARAH LOTTIES

# Ergebnisse der BAG W- Onlineumfrage über den Stand der Digitalisierung in der Wohnungsnotfallhilfe





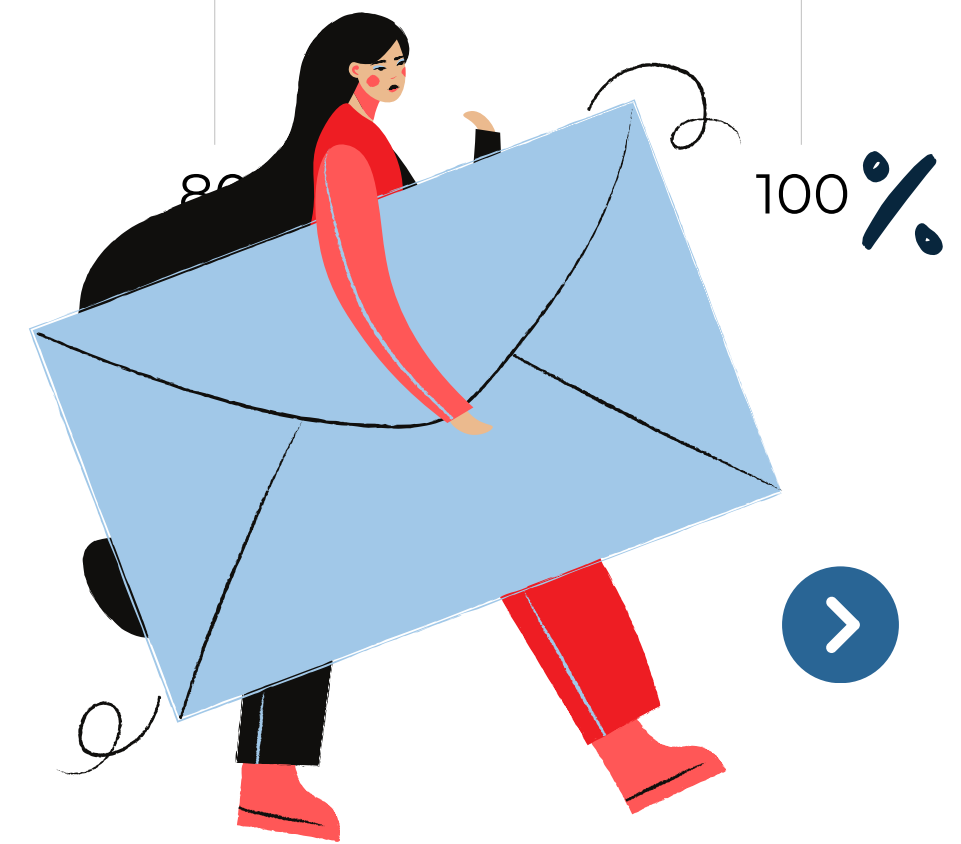
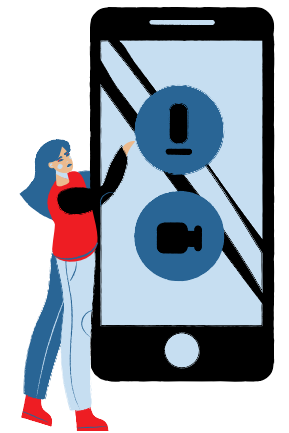
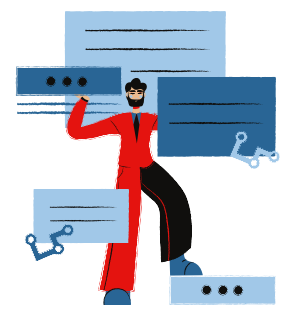
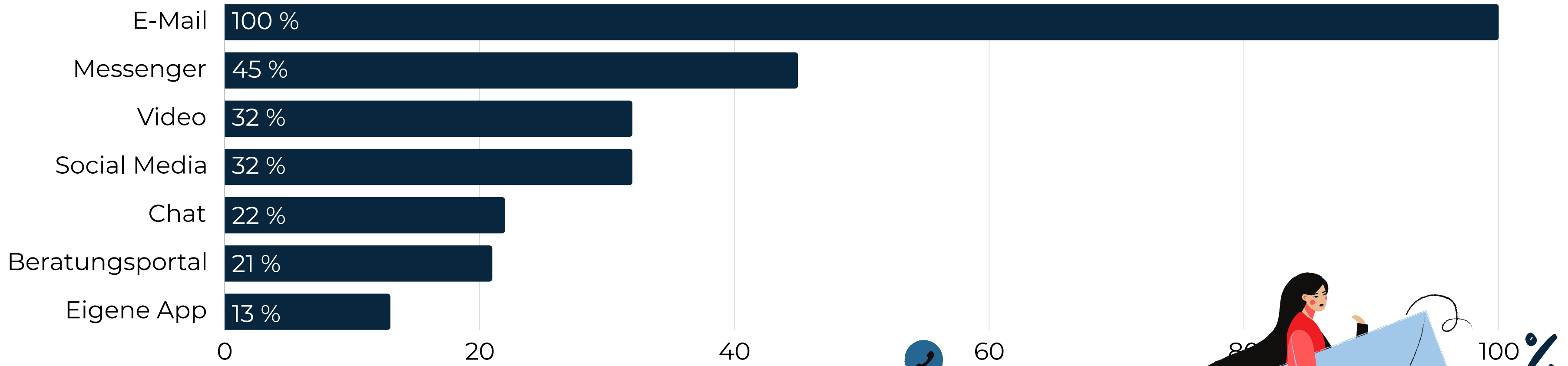
- Durchgeführt Mai bis Juli 2023
- 542 Mitarbeiter:innen aus unterschiedlichen Einrichtungen und Diensten der Wohnungsnotfallhilfe haben teilgenommen
- freie Träger: 91%, kommunal 7%, 2% kommunal & freier Träger
- Verzeichnet wurden Rückmeldungen aus fast allen Bundesländern. Aus Bremen keine Teilnahme verzeichnet.
- Hauptthemen: Internetgestützte Angebote, digitale Angebote vor Ort, Trainings und Qualifikation, Software, Wünsche an BAG W
- Präsentation der Ergebnisse auf BuTA 2023 und in Fachartikel in BAG W-Zeitschrift "wohnungslos" (Ausgabe 4/23)





# INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE

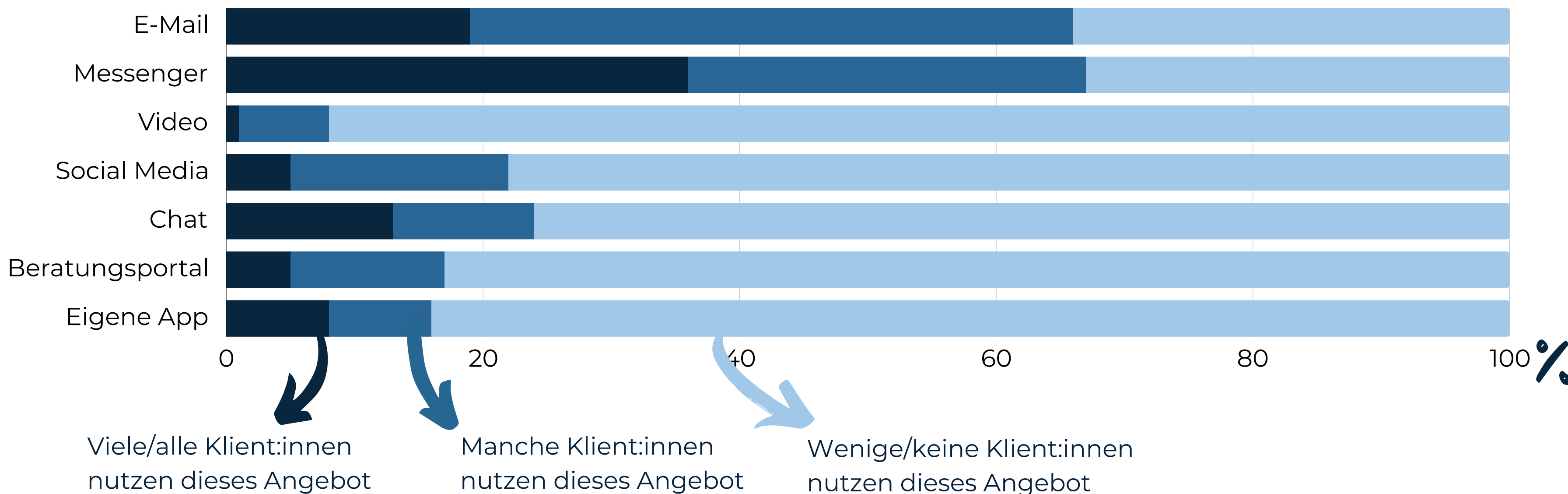
Wenn Einrichtung/Dienst online erreichbar (= 95 %), dann über folgende Kanäle:





## INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE

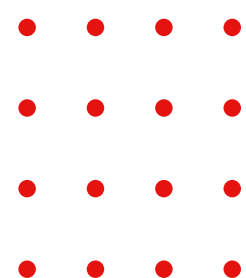
Wie werden folgende Kontaktmöglichkeiten / Online-Angebote von Klient:innen angenommen? (n=508)



Viele/alle Klient:innen nutzen dieses Angebot

Manche Klient:innen nutzen dieses Angebot

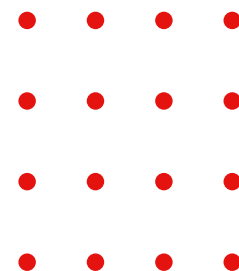
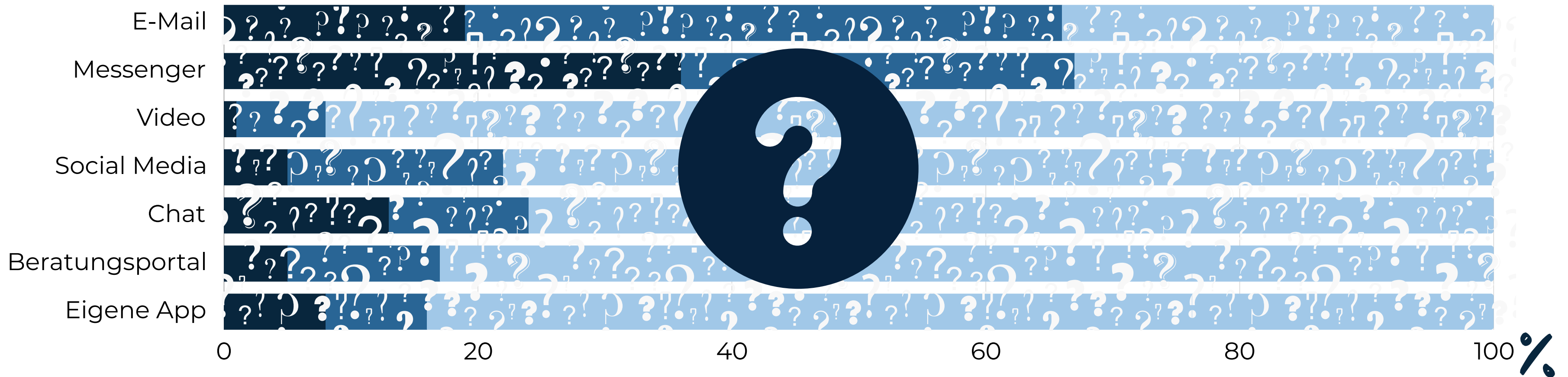
Wenige/keine Klient:innen nutzen dieses Angebot





## INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE

Was sieht das Online-Angebot für Klient:innen vor? (n=476)





## INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE



74 % Terminvereinbarungen



58 % Informationsberatung  
50 % Verweisberatung



38 % Einmal- / Erstberatung



13 % Langfristiger  
Beratungsprozess

14 % "Anderes"





WIE IST DAS BEI IHNEN VOR ORT?



Wie hoch sind die Anteile von »analoger« vs. digitaler Beratungsarbeit in Ihrer Einrichtung?

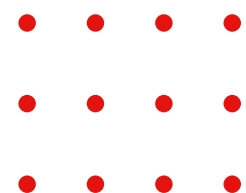
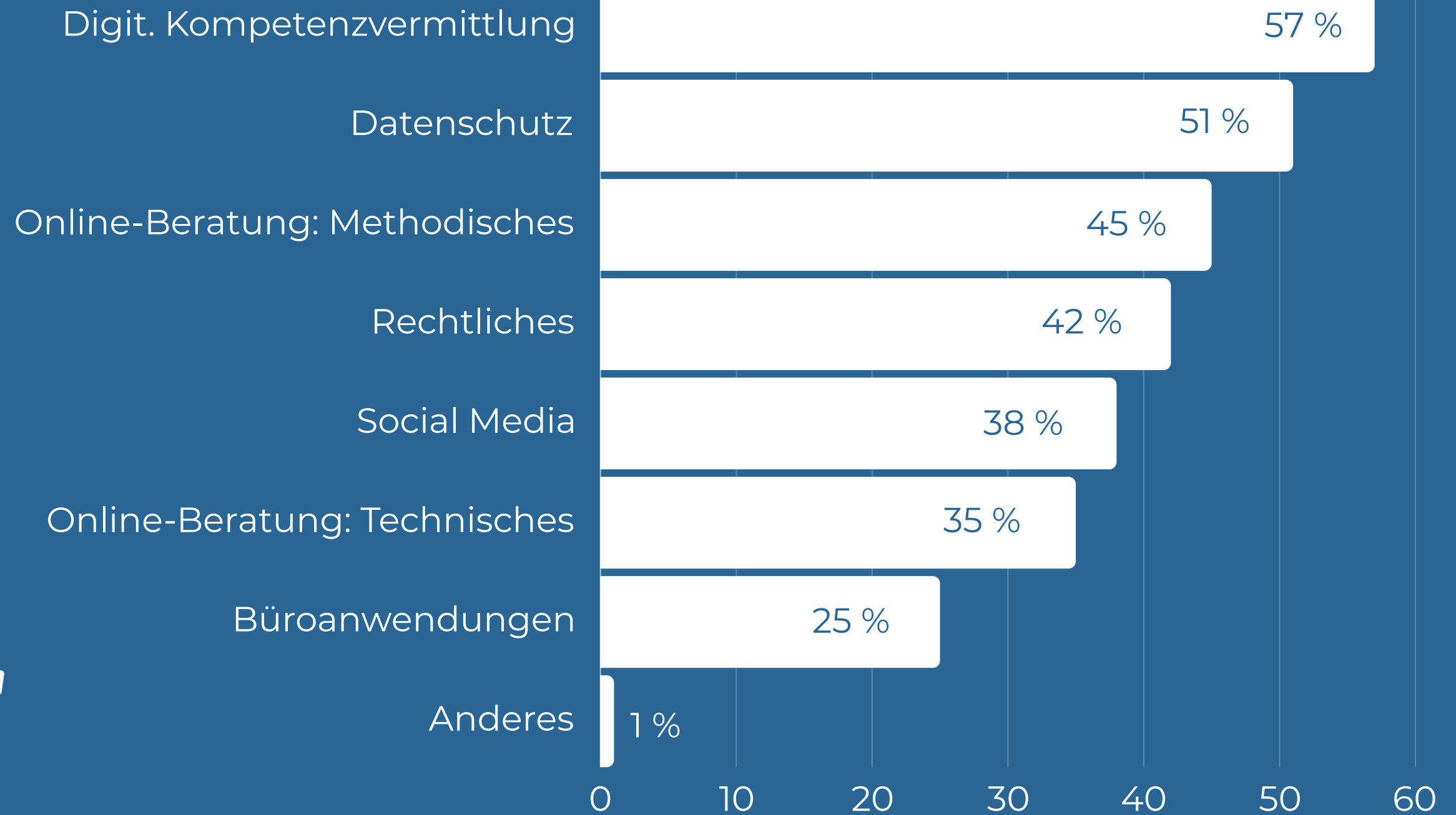
Würden Sie sich eher mehr oder eher weniger Digitalisierung in Ihrer Arbeit wünschen?





## QUALIFIKATION MITARBEITER:INNEN

### Schulungswünsche Mitarbeiter:innen







## QUALIFIKATION MITARBEITER:INNEN



### Kommunikative Kompetenzen

“

- Gesprächsführung, andere Art der Beratung
- Grenzen der Online-Beratung: Was online als Beratung möglich ist und wann face-to-face Kontakte oder sogar Krisenintervention notwendig ist
- Im persönlichen Gespräch sind Stimmungen und Gefühle ‚einfacher‘ zu deuten/ zu identifizieren als über Bildschirm oder gar in einem Chat

”



### Technische Kompetenzen

“

- Computer/ Hardware allgemein
- Plattform (Social Media, Beratungsapp etc.)
- Skills (schnell schreiben, Rechtschreibung)
- technische Ausstattung der Arbeitsplätze
- Digitalisierung der Arbeitswelt allgemein, Motivation aller Kolleg:innen

”

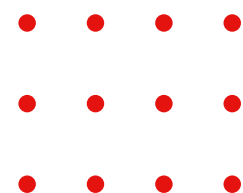


### Rechtliche Kompetenzen

“

- Datenschutz
- Cybersicherheit
- Einrichtung und Klient:innen als Geschädigte von Cyberkriminalität, z.B. Scamming, Messengerbetrug, (sexuelle) Belästigung, Hacking
- Umgang mit Hassrede und Drohungen im Internet

”





## QUALIFIKATION KLIENT:INNEN

### Schulungswünsche Klient:innen



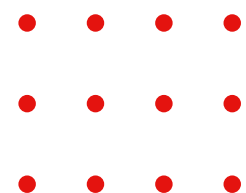
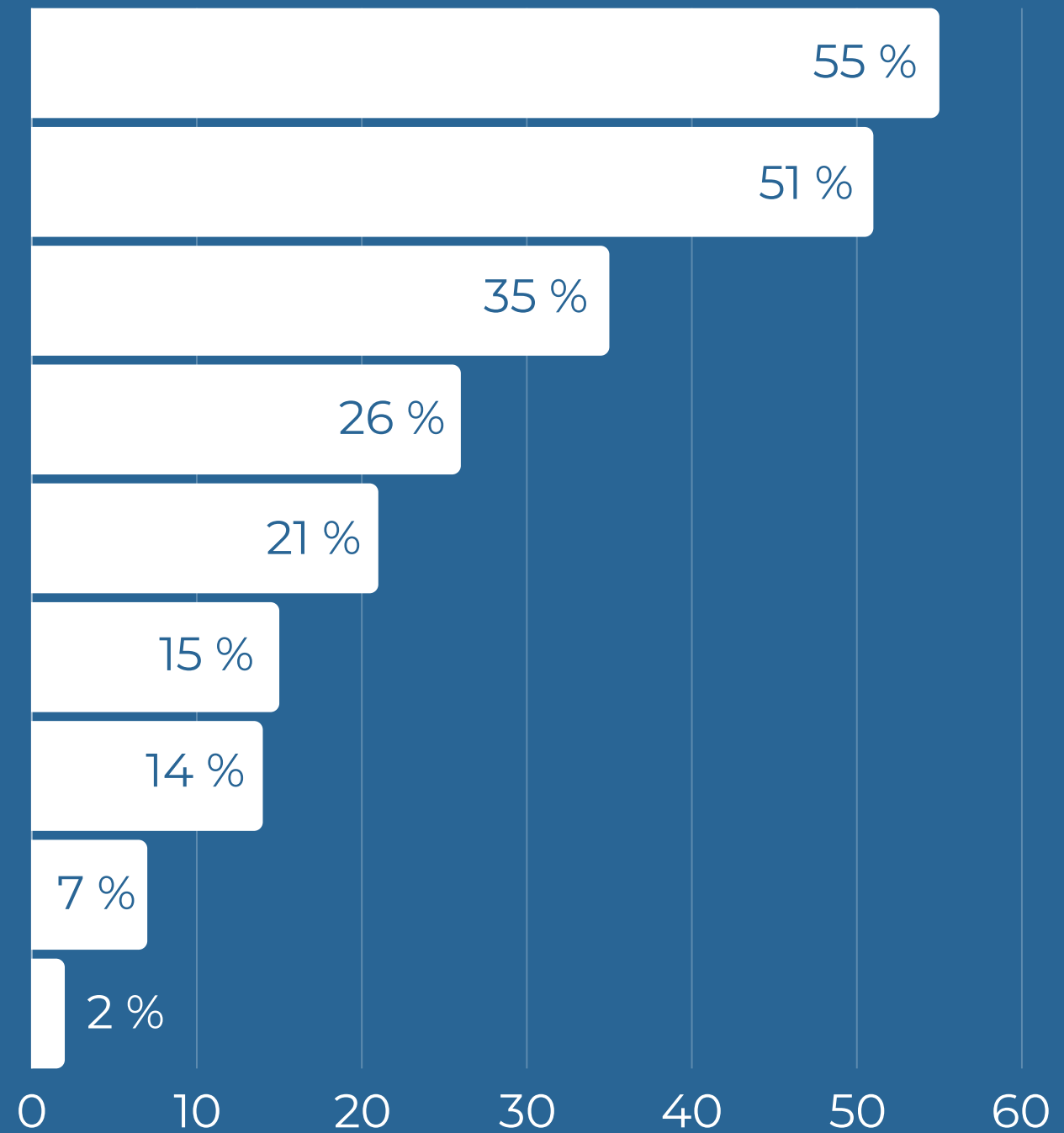
Behördenkommunikation  
Onlinesuche (Arbeit/Wohnung/Infos)

Büroanwendungen  
Private Kommunikation

Kultur

Datenschutz

Anderes



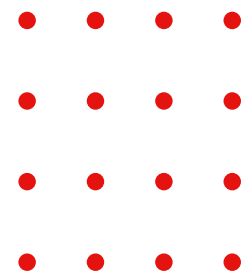
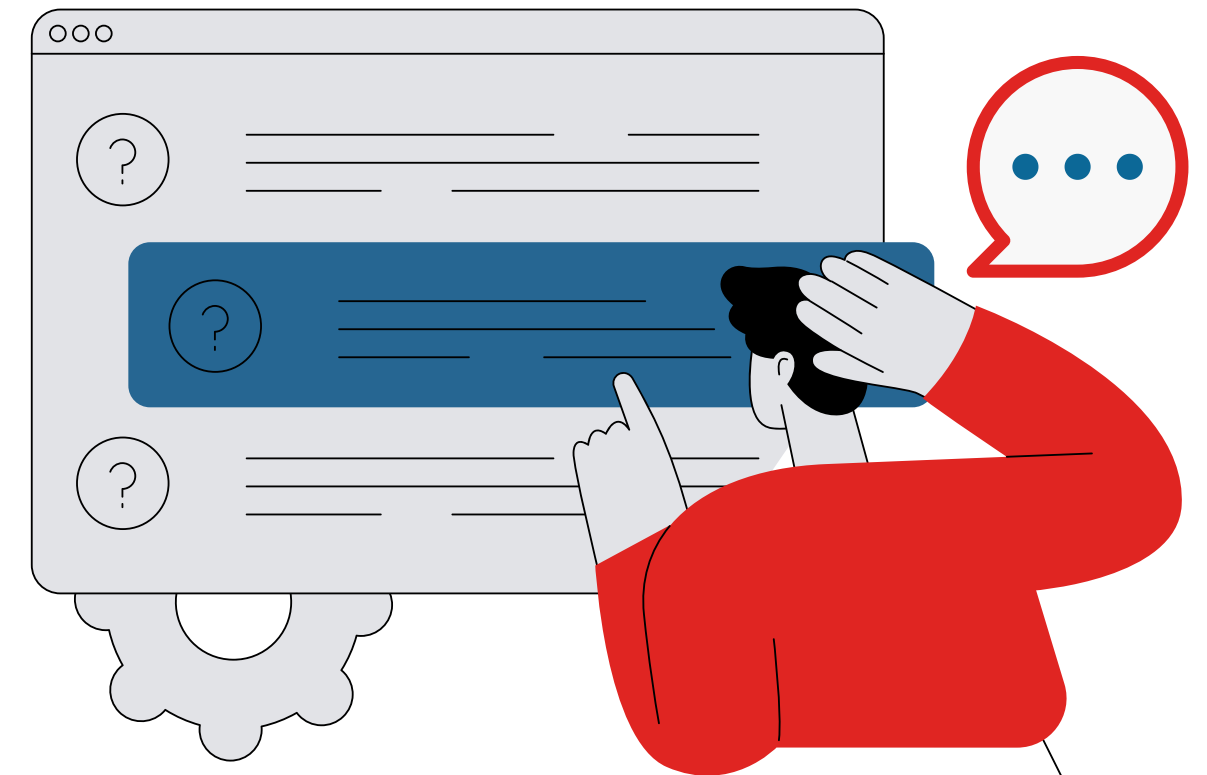


## MEINUNGEN DER TEILNEHMER:INNEN

»Digitale Teilhabe ist sehr wichtig [...], da sich insbesondere der Wohnungsmarkt total auf Online-Plattformen verlagert hat. Ohne die Möglichkeit, ständig erreichbar zu sein hat man keine Chance.«

»Digitalisierung führt aktuell zu einer Verlängerung der Bearbeitungszeit (nicht zur Verkürzung wie allgemein erhofft), Verschiebung der Arbeit der Behörden auf die Sozialdienste, Mittellosigkeit der Klienten über mehrere Wochen wegen schlechter Kommunikation und zu einer Verschärfung der Notlage der Klienten.«

»Grundsätzlich ist ein Beratungsprozess über ein digitales Endgerät einerseits eine niedrigere andererseits eine höhere Schwelle - dies muss den Berater:innen in der Differenziertheit bewusst sein.«



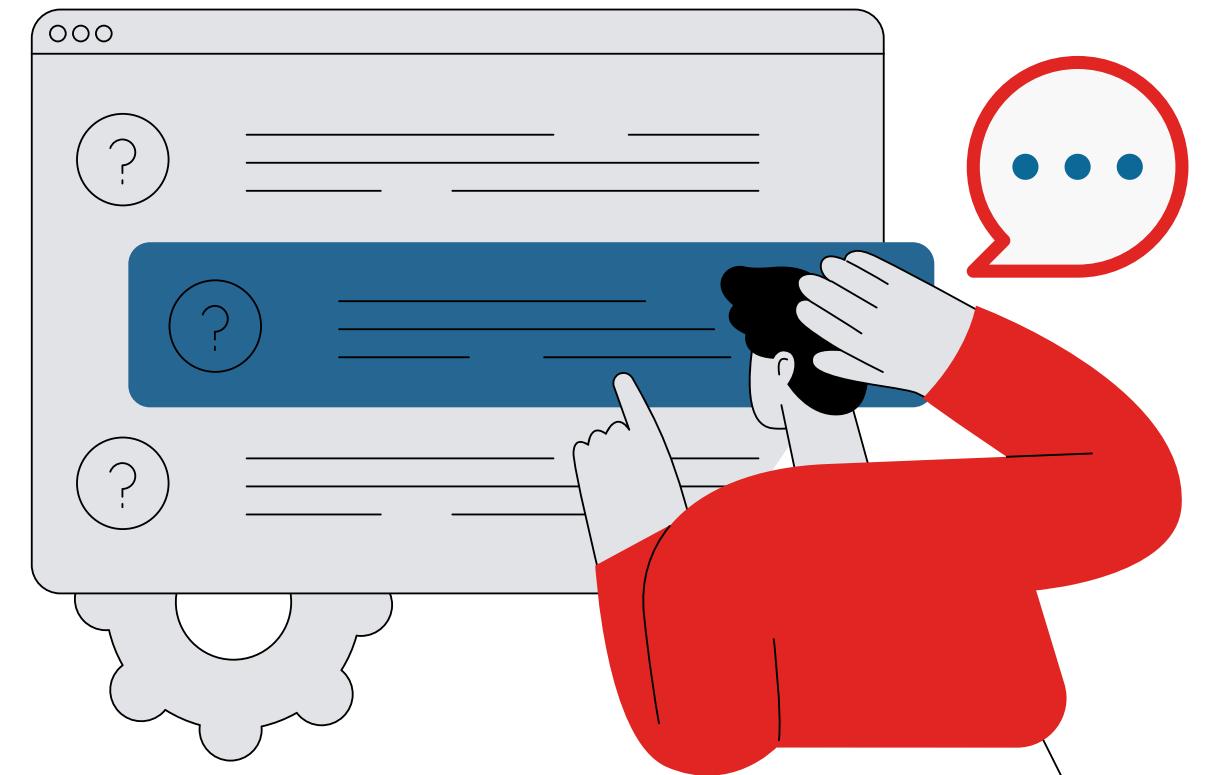
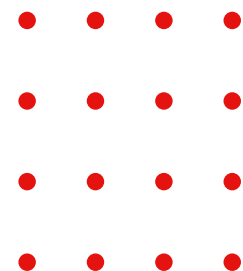


## MEINUNGEN DER TEILNEHMER:INNEN

»Kurz gesagt Digitalisierung ja, aber ergänzend und nicht als Ersatz für persönliche Hilfen sinnvoll. Dabei ist es wichtig, dass Behörden (Ausländerbehörde, Agentur für Arbeit etc.) das berücksichtigen. Aktuell habe ich den Eindruck, dass die Digitalisierung verwendet wird um den Kontakt zu herausfordernden Menschen abzuwehren und nicht um die für schwierige Sozialfälle wichtige Hilfe zu geben.«

»Digitalisierung der Ämter lagert wichtige Beratungs- und Aufklärungsverpflichtungen (SGB I) aus, entfernt Sozialverwaltung von ihren Bürger+innen, reduziert die Mitwirkungspflicht auf die der Bürger\*innen.«

»Die so genannte Digitalisierung ist für die meisten unserer Bewohner\*innen mit Ausschluß verbunden und entfernt die Ämter immer mehr von einer "Bürgernähe".«





# Ctrl + Alt + Hilfe

## Über den Stand der Digitalisierung in der Wohnungsnotfallhilfe

SARAH LOTTIES

Fachreferentin der BAG W  
Themen: Digitalisierung,  
Dokumentation und Statistik,  
Gesundheit, LGBTIQ+

sarahlotties@bagw.de  
(030) 2 84 45 37-15

ANNIKA MARETZKI

Fachreferentin der BAG W  
Themen: Digitalisierung,  
digitale Teilhabe, Frauen

annikamaretzki@bagw.de  
(030) 2 84 45 37-18

