

Hilfe im Netz: Social Media Streetwork (SoMS) und digitale Solidarität

Ein innovativer Ansatz, um Menschen in Wohnungsnotfällen frühzeitig zu erreichen

Wohnungslosigkeit ist eine der gravierendsten Formen von Armut, da sie die gesellschaftliche Teilhabe stark einschränkt. Heute erstreckt sich diese (Nicht-)Teilhabe sowohl auf den physischen als auch zunehmend auf den digitalen Raum – ein Umstand, der besonders bei der Wohnungssuche deutlich wird. Wohnungsanzeigen, Bewerbungen und die Beschaffung notwendiger Unterlagen erfolgen vorwiegend online. Vor diesem Hintergrund gewinnt die digitale Teilhabe zunehmend an Bedeutung – auch im Kontext der Sozialen Arbeit. Dies wirft neue Fragen auf: Wie lassen sich passgenaue digitale Hilfeangebote gestalten? Wie kann sozialer Zusammenhalt auch online gefördert werden?

In der digitalen Sozialen Arbeit bedeutet Solidarität, Menschen in verschiedenen Lebenslagen online zu erreichen und gezielt zu unterstützen. Dies geschieht durch die Verbreitung verlässlicher Informationen, die Bekämpfung von Hatespeech und die Förderung von (Selbsthilfe-)Netzwerken, mit dem Ziel, Gemeinschaft zu stärken und gegenseitige Hilfe zu fördern. Der digitale Raum wird so zu einem Ort der Solidarität und der Unterstützung. Das Social-Media-Streetwork-Modellprojekt SoMS der BAG Wohnungslosenhilfe e. V. (BAG W) und von Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung (Minor) setzt genau an diesem Punkt an und erprobt seit 2022, wie digital aufsuchende Soziale Arbeit über Social-Media-Kanäle Menschen in Wohnungsnotfällen erreichen kann. Solidarität wird hier konkret: durch digitale Unterstützungsangebote, den Aufbau von Netzwerken und die Schaffung einer Brücke zum lokalen Hilfesystem.

Über das Modellprojekt

SoMS ist ein auf vier Jahre (Oktober 2022 bis September 2026) ausgerichtetes bundesweites Modellvorhaben im Rahmen des Europäischen-Sozialfonds-Plus-Programms „EhAP Plus – Eingliederung hilft gegen Ausgrenzung der am stärksten benachteiligten Personen“ und wird gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die EU. Das Vorhaben wird von der Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer bei der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration (zugleich Beauftragte der Bundesregierung für Antirassismus) kofinanziert. Es handelt sich um ein Partnerprojekt von Minor und der BAG W. Modellhaft soll mehrsprachige aufsuchende Erstinformation und Verweisberatung für die Zielgruppen der besonders benachteiligten neu zugewanderten Unionsbürger*innen (Zielgruppe 1) und der von Wohnungslosigkeit bedrohten oder betroffenen Menschen (Zielgruppe 2) sowie für deren Kinder unter 18 Jahren in den sozialen Medien erprobt werden. Zudem soll Falschinformationen und Hatespeech entgegengewirkt werden.

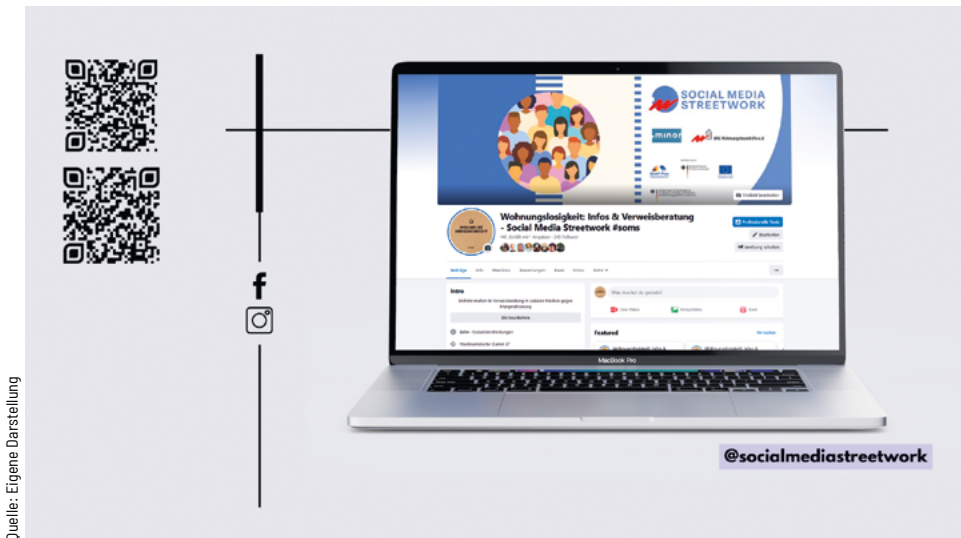
Warum braucht die Wohnungsnotfallhilfe digitale Angebote?

Soziale Arbeit zeichnet sich durch ihre Flexibilität aus, sich den Lebenswelten der Menschen anzupassen. Denn was bringen Hilfeangebote, wenn sie jene, die sie dringend benötigen, nicht erreichen? Aus diesem Verständnis entstand das Konzept des Streetwork: Sozialarbeitende begeben sich aktiv in den öffentlichen Raum, um Menschen zu unterstützen, die von standortgebundenen Angeboten nicht erreicht

werden. In einer Welt, in der sich Lebensrealitäten vermehrt in digitale Räume verlagern, stellt sich die Frage: Wie kann aufsuchende Hilfe in diesen virtuellen (teil-)öffentlichen Räumen gestaltet werden?

Digitale Räume als neuer öffentlicher Raum

In unserer zunehmend digitalisierten Welt erfolgen Terminvereinbarungen, Wohnungssuche und die Suche nach Unterstützung in Krisensituationen vermehrt online. Auch viele Menschen in Wohnungsnotfallsituationen greifen trotz diverser Hürden wie mangelnde finanzielle Mittel für Internetverträge und Endgeräte sowie einem häufig erschwerten Zugang zu Elektrizität, Internet, SIM-Karten und Mobilfunkverträgen dafür auf ihr Smartphone zurück (vgl. Hartmann und Klocke 2023, S.117–120; Lowis 2023, S.120–125). Suchmaschinen, Chatbots, Online-Foren und Social Media sind zu zentralen Anlaufstellen geworden. Die Wohnungsnotfallhilfe hat diese Entwicklung erkannt: Viele ihrer Angebote sind inzwischen über Chat, E-Mail, Videoanrufe, Social Media und Messenger zugänglich, zur Terminvereinbarung, Informations-, Verweis-, Einmal- oder Erst- und zur langfristigeren Beratung (vgl. Lotties und Marezki 2023, S.110–117). Diese digitale Weiterentwicklung hat das Hilfesystem bereits verändert – doch reicht dies aus?



Quelle: Eigene Darstellung

Abbildung 1: Facebook-Seite SoMS

Von der Komm- zur Geh-Struktur: aufsuchende Hilfe im digitalen Raum

Online-Beratungsangebote gibt es seit den 1990er-Jahren. Meist folg(t)en sie einer Komm-Struktur: Hilfesuchende müssen selbst aktiv werden, Angebote finden, sich registrieren oder spezielle Apps herunterladen. Für viele Menschen sind dies hohe Hürden, die den Zugang erschweren. Was, wenn wir den Ansatz umkehren und eine Geh-Struktur etablieren, bei der die Hilfe die Ratsuchenden aktiv erreicht? Genau hier setzt das Social-Media-Streetwork-Modellprojekt an. Anstatt zu warten, dass Menschen den Weg zu Hilfsangeboten finden, wird die Unterstützung proaktiv und niedrigschwellig in den digitalen Räumen ihres Alltags angeboten.

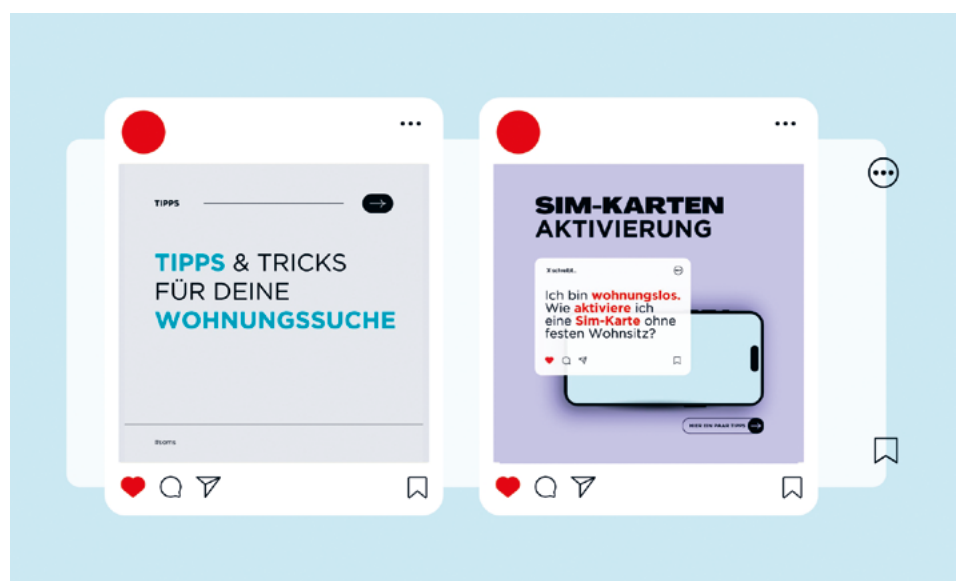
Hilfe, die ankommt – Digital Streetwork in der Wohnungsnotfallhilfe

Das SoMS-Projekt überträgt bereits bewährte digitale Strategien aus anderen Bereichen der Sozialen Arbeit wie der Jugendsozialarbeit in die Wohnungsnotfallhilfe und bietet Unterstützung direkt in der digitalen Lebenswelt der Ratsuchenden. Zurzeit werden seitens der BAG W über die Plattformen

Facebook, Instagram und Telegram gezielt speziell erstellte Inhalte geteilt, Beiträge zu (drohender) Wohnungslosigkeit kommentiert und auf Hilfesuche mit Erstinformationen sowie Verweisberatung schnell und individuell reagiert.





Diese Aktivitäten können im digitalen Raum Solidarität fördern, indem sie ein unterstützendes Netzwerk für Ratsuchende schaffen. Nutzende, die das Angebot kennen, verlinken die Beratungskräfte in Kommentaren auf Hilfesuche. Auch Angebote

für freien Wohnraum oder Wohnungssuche-Tipps werden öffentlich aus der Online-Community heraus geteilt. Dieser solidarische Online-Austausch geht mit einem Enthemmungseffekt einher, der sowohl Chancen als auch Herausforderungen mit sich bringt: Einerseits fördert er offene Kommunikation, ermöglicht frühzeitige Hilfe und gezielte Ansprache von Menschen in Wohnungsnot, zum Beispiel in diesem Post: „[...] unsere Vermieterin hat uns aufgefordert, so schnell wie möglich aus-zuziehen. Wir stehen kurz davor, auf der Straße zu sein.“ Andererseits kann er die Verbreitung von Falschinformationen und Hatespeech verstärken. SoMS reagiert darauf, indem es Social-Media-Kanäle pflegt, Beiträge mit Hinweisen auf Wohnungsnotfälle gezielt monitored (siehe hierzu die Tabelle auf der nächsten Seite) und mit sachlichen Informationen sowie Hilfeangeboten reagiert. Fachkräfte schreiben Menschen, die von Hatespeech betroffen sind, private Nachrichten mit Unterstützungsangeboten und Kontakten zu Hilfestellen gegen Hass im Netz oder kommentieren öffentlich mit einem Hilfeangebot. Oft reicht es, wenn nur eine Person den ersten Schritt macht, um Mitlesende zu ermutigen, sich für Menschen, die von Hatespeech betroffen sind, einzusetzen. Digitale Streetwork erreicht Menschen in Notlagen hierdurch schnell und unbürokratisch.



Quelle: Eigene Darstellung

Abbildung 2: Beispielhafte Facebook-Postings SoMS

<p>Monitoring (Screening)</p> 	<p>Monitoring (auch Screening genannt) bedeutet, gezielt nach Beiträgen und Fragen von Social-Media-Nutzenden zu suchen, die auf Wohnungslosigkeit (oder je nach Zielgruppe auf andere Problemlagen) hinweisen. Beratende durchforsten relevante Social-Media-Plattformen und -Gruppen und reagieren auf Verlinkungen durch Administrator*innen oder andere Nutzende, um schriftbasiert Hilfe in den Kommentaren anzubieten. Beim Monitoring ist zu beachten, dass (drohende) Wohnungslosigkeit häufig nicht direkt in den Postings benannt wird. Stattdessen äußern Hilfesuchende ihre Situation oft indirekt, beispielsweise durch Formulierungen wie: „Ich bin derzeit bei Bekannten untergekommen.“ Daher kann die Schlagwortsuche nach Begriffen wie „wohnungslos“ und „obdachlos“ lediglich als unterstützendes Werkzeug für das Monitoring dienen und das Lesen der Kommentare, Postings und Fragen sowie das stetige Reflektieren, mit welchen Auslösern und Lebenslagen Wohnungslosigkeit einhergeht, nicht ersetzen.</p>
<p>Erstinformation</p> 	<p>SoMS ergänzt bestehende Hilfsstrukturen, indem es Menschen online frühzeitig erreicht. Oft reichen kurze, sachliche Infos – etwa zu Wohngeld, Mietrecht oder zur Wohnungssuche – aus, um erste Fragen der Ratsuchenden zu klären. Bei Bedarf werden diesen Informationen weiterführende Links beigefügt.</p>
<p>Verweisberatung</p> 	<p>Bei komplexeren Anliegen erfolgt eine gezielte Weitervermittlung an nahegelegene Hilfeangebote durch die Bereitstellung von Kontaktdaten. Menschen, die wohnungslos oder davon bedroht sind, werden ermutigt, die Angebote eigenständig zu nutzen.</p>
<p>Online aufsuchende Soziale Arbeit</p> 	<p>SoMS agiert online, wo sich die Zielgruppe aufhält, und bietet proaktiv Unterstützung an. Auf Beiträge, die auf (verdeckte) Wohnungslosigkeit hinweisen, wird öffentlich durch Kommentare reagiert, um auch mitlesende Menschen zu erreichen. Zudem werden zielgruppenspezifische Informationen grafisch aufbereitet und auf Social-Media-Plattformen gepostet, um sie möglichst vielen Hilfesuchenden zugänglich zu machen. Auch wird Hatespeech und Falschinformationen entgegengewirkt.</p>

Quelle: Eigene Darstellung

Resonanz der Hilfesuchenden – ein präventiver Erfolg

Das SoMS-Projekt hat sich als äußerst wirkungsvoll in der (präventiven) Unterstützung von Menschen in (drohender) Wohnungsnot erwiesen. Bis Februar 2025 wurden 1.277 Personen – vor allem Frauen – erreicht und bei Bedarf an weiterführende Hilfe verwiesen. Häufige Ursachen für (drohende) Wohnungslosigkeit sind: Trennung, Mietschulden, Eigenbedarfskündigungen sowie Mangel an bezahlbarem Wohnraum. Das Projekt zeigt, wie wichtig online aufsuchende Arbeit ist, um frühzeitig Unterstützung anzubieten. Der Großteil der dokumentierten Kontakte fand mit Menschen, die von Wohnungslosigkeit bedroht waren, statt. Zudem wurden bereits wohnungslose Personen, die beispielsweise vorübergehend bei Freund*innen oder Familie unterkommen, sowie obdachlose Personen, die ohne Unterkunft auf der Straße leben, erreicht. Dies gilt als sekundäre Prävention. Regelmäßige Postings mit Informationen

wie beispielsweise zu Mietschulden oder Eigenbedarfskündigungen leisten einen wichtigen Beitrag zur tertiären Prävention, indem sie Rückfällen in die Wohnungslosigkeit vorbeugen.

Chancen und Herausforderungen in der digital aufsuchenden Arbeit

Die digital aufsuchende Arbeit bietet zeitliche und örtliche Flexibilität, stärkt die Autonomie der Ratsuchenden und ermöglicht Unterstützung auch dort, wo keine unmittelbare Hilfe verfügbar ist. Gleichzeitig stellt die digitale Kommunikation im schriftbasierten Setting Beratende vor die Herausforderung, authentisch zu agieren, da Gestik, Mimik und Stimme fehlen. Daher müssen zu Beginn eines Kontaktes Rollen geklärt sowie Möglichkeiten und Grenzen des Angebots benannt werden.

Mit ihrer ersten Nachricht beginnen Ratsuchende oft, sich zu orientieren. Nicht selten endet der Austausch an diesem Punkt. Laut einer Studie von Dinar und Wiedel (2024, S. 4) entstehen in Digital-Streetwork-Projekten aus zwei Dritteln der Anfragen keine direkten Eins-zu-eins-Kontakte, doch auch diese ersten Impulse sind wertvoll und können später zu weiteren Schritten führen.

Im SoMS-Projekt erfolgen Rückmeldungen großteils durch Likes oder Emojis, deren Bedeutung Interpretationsspielraum lässt und von Zustimmung bis Interesse reichen kann. Rückmeldungen wie „Ich habe mich endlich getraut, dort anzurufen“ zeigen die Bedeutung der digitalen Hilfe auf. Öffentlich kommentierte Erstinformationen und Hilfeangebote erreichen zudem viele „stille Mitleisende“, die oftmals später per Privatnachricht Kontakt aufnehmen und Unterstützung suchen. So entsteht eine digitale Solidarität, die oft erst später, aber nachhaltig wirksam wird, wie zum Beispiel hier: „Ich sehe gerade, dass Sie der alleinerziehenden Mutter helfen, die eine Wohnung sucht. Es ist schön, dass Sie ihr zur Seite stehen. Vielen Dank dafür.“ Diese Rückmeldungen verdeutlichen, dass die digitale Arbeit, auch wenn ihr Erfolg nicht direkt messbar ist, dennoch tiefgreifende Auswirkungen auf Menschen (in Not) hat.

Gesellschaftliche Entwicklungen erkennen und frühzeitig reagieren

Der digitale Raum ist nicht nur ein Ort der Unterstützung, sondern auch ein Brennpunkt für gesellschaftliche Spannungen. Wie analoge Streetwork als Seismograf der Gesellschaft fungiert, ermöglicht auch digitale Arbeit eine frühzeitige Wahrnehmung gesellschaftlicher Entwicklungen. Knappheit an Wohnraum und politische Polarisierung führen zu feindseligen Kommentaren und Fake-Wohnungsangeboten. Digital Streetwork stellt sich diesen Spannungen, bietet Orientierung und Unterstützung, indem es auf negative Kommentare reagiert

Autorinnen



MONA HÖRTNAGL

ist Sozialarbeiterin (M. A.) und verbindet im SoMS-Projekt ihre Fachkenntnisse aus den Bereichen Soziale Arbeit und Intermedia. Sie ist überzeugt, dass sich analoge und digitale Ansätze der Sozialen Arbeit ergänzen müssen, um Ratsuchenden die bestmögliche Unterstützung zu bieten.

Kontakt:
monahoertnagl@bagw.de



JULIANE LAUBICHLER

ist Sozialarbeiterin (M. A.) und bringt ihre langjährige Erfahrung in einer Ambulanten Wohnungsnotfallhilfe in Berlin in das bundesweite Modellprojekt SoMS mit ein. Sie vertritt die Ansicht, dass Sozialarbeitende die digitalisierten Lebenswelten ihrer Klient*innen betreten müssen, um präventiv unterstützen zu können.

Kontakt:
julianelaubichler@bagw.de

und sachliche Informationen liefert. Ein positiver Kommentar kann einen großen Unterschied machen, da hierdurch oft auch stille Mitleisende Solidarität bekunden. So beeinflussen die Fachkräfte nicht nur die sachlichen Inhalte im Online-Raum, sondern auch den Umgangston.

LITERATURVERZEICHNIS

Dinar, Christina/Wiedel, Fabian (2024): Evaluation der digitalen Sozialarbeit im Rahmen der stjjg-Einrichtung Zukunftswelten, [online] <https://kurzlinks.de/rtyq> [abgerufen am 10.01.2025].

Hartmann, Maren/Klocke, Vera (2023): Nutzung mobiler Medien durch obdachlose Menschen in Berlin: Eine Frage der ‚Freizeit‘, in: wohnungslos 4/2023, S. 117-120.

Lotties, Sarah/Maretski, Annika (2023): Im Internet zu Hause? Über den Stand der Digitalisierung in der Wohnungsnotfallhilfe, in: wohnungslos 4/2023, S. 110-117.

Lewis, David (2023): Die SIM-Karten-Registrierungspflicht: Eine Hürde für die digitale Inklusion von Menschen ohne festen Wohnsitz, in: wohnungslos 4/2023, S. 120-125.