

derungen bei den Transferleistungen. Eine Option wäre die Verankerung des Bedarfs für digitale Teilhabe äquivalent des Bedarfs für Bildung. Dies deckt zwar nicht die mitunter notwendige Kompetenzvermittlung ab, allerdings können auf diese Weise zumindest auf materieller Ebene gleiche Ausgangsvoraussetzungen geschaffen werden.

Schlussendlich muss man feststellen, dass es gesamtgesellschaftlich bisher nur wenig Bewusstsein für die Notwendigkeit digitaler Teilhabe marginalisierter Personenkreise gibt. Dies gilt über die Inhalte des Projekts DIGITALES ZUHAUSE hinaus insbesondere für Menschen, die von Obdachlosigkeit betroffen sind. Projekte wie das DIGITALE ZUHAUSE können dazu beitragen, Betroffene zu unterstützen und Bewusstsein für das Thema zu schaffen. Um die digitale Teilhabe von woh-

nungslosen und obdachlosen Menschen aber grundlegend zu verbessern, braucht es vor allem Handlungsbereitschaft auf politischer Ebene.

Sabrina Grunwald, Sozialarbeiterin B. A.,
Neue Chance Berlin e. V.

Domingo Waller, Stellvertretende Einrichtungsleitung,
Neue Chance Berlin e. V.

Literatur

Hauprich, Kai (2020): Handy- und Internetnutzung wohnungsloser Menschen in Deutschland. Erste Ergebnisse einer empirischen Studie zur Digitalisierung und Digitalität im Kontext von Wohnungslosigkeit und Wohnungsnot. In: wohnungslos, H. 2, S. 64-69.

Aufsuchende Soziale Arbeit im digitalen Raum – (auch) ein Ansatz für die Wohnungsnotfallhilfe?!

Social Media Streetwork – Mehrsprachige Erstinformation und Verweisberatung in sozialen Medien gegen Marginalisierung – Vorstellung des EhAP Plus Modellprojekts von Minor Kontor und der BAG Wohnungslosenhilfe e. V.

Mona Hörtnagl, Juliane Laubichler, Annika Marezki

Social Media Streetwork als Brücke in weiterführende Hilfen vor Ort

Social Media Streetwork (SoMS) ist ein auf vier Jahre ausgerichteter (01.10.2022 bis 30.09.2026) bundesweites Modellvorhaben im Rahmen des Europäischen Sozialfonds Plus (ESF-Plus) Programms EhAP Plus – Eingliederung hilft gegen Ausgrenzung der am stärksten benachteiligten Personen, gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die EU.¹ Im Partnerprojekt von *Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung* (Minor) und der BAG Wohnungslosenhilfe e. V. (BAG W) soll modellhaft 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 deren Kinder unter 18 Jahren in den Sozialen Medien ausgearbeitet, erprobt und umgesetzt werden.

Bisher konnten im Rahmen des Projekts über 2.277 Menschen in den Sozialen Medien beraten, informiert und an weiterführende Hilfeangebote vor Ort verwiesen werden (Stand: 24.11.23). SoMS ergänzt persönliche Hilfen vor Ort. Es dient als Brücke zwischen Menschen mit Hilfebedarf, die bislang nicht vom Hilfesystem erreicht wurden, anderen EhAP-Plus-Projekten sowie den vorhandenen Hilfeangeboten vor Ort. Gründe, warum Menschen mit Hilfebedarf bislang nicht erreicht wurden, können darin liegen, dass die Wohnungslosigkeit erst bevorsteht oder kürzlich eingetreten ist oder daran, dass keine lokalen Angebote vorhanden sind.

Warum es sich lohnt, aufsuchende Soziale Arbeit im digitalen Raum in der Wohnungsnotfallhilfe zu erproben

Nicht nur die Corona-Pandemie hat gezeigt: Die Lebenswelten vieler Menschen sind zunehmend digitalisiert: Kontakt mit Freund:innen und Familie findet über WhatsApp und Facebook statt; Termine werden online vereinbart; ebenso sind für das Suchen einer Wohnung und nach Gesundheitsinformationen das Internet und Soziale Medien mittlerweile die erste Anlaufstelle – auch Menschen in Wohnungsnotfallsituationen stellen, wie später erläutert wird, trotz zahlreicher Hürden hierbei keine Ausnahme dar.

In Reaktion auf die digitalisierten Lebenswirklichkeiten erprob(t)en bereits einige Hilfen im Bereich der Migrationsberatung, der Jugendsozialarbeit sowie der Extremismus- und Radikalisierungsprävention aufsuchende digitale Informations- und Beratungsangebote in den Sozialen Medien² – meist in Form von Modellprojekten zu sog. *digitaler Streetwork* (zum Begriff und einer ersten Einordnung der Methode siehe Stieler & Zauter 2022). Auch der SoMS-Projektpartner Minor setzt bereits seit mehreren Jahren zahlreiche Projekte mit unterschiedlichen Zielgruppen (u. a. für Geflüchtete, Drittstaatsangehörige und Unionsbürger:innen) auf Bundes- und Landesebene um. Er entwickelte den Ansatz (mehrsprachiger) aufsuchender Online-Arbeit weiter und befördert die Diskussion durch Schulungen und Handreichungen (z. B. zur Datenschutzkonformität digital aufsuchender Sozialer Arbeit, vgl. Gouma 2021). Die Projekte zeigen, dass sich durch den Ansatz relevante Communities in den Sozialen Medien erreichen und unterstützen lassen, womit er die lokale und individuelle Ansprache ergänzt.

Auch die alltägliche Lebenswelt von Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße ist digitaler als lange angenommen, trotz diverser Hürden wie mangelnder finanzieller Ressourcen für Internetverträge und Endgeräte sowie dem häufig erschwerten Zugang zu Elektrizität, Internet, SIM-Karten und Mobilfunkverträgen (vgl. Hartmann & Klocke 2023, Hauprich 2020). Zur digitalen Teilhabe von Menschen, die verdeckt wohnungslos oder von Wohnungslosigkeit bedroht sind, ist bislang noch wenig bekannt. Es ist von einer sehr heterogenen digitalen Versorgung und Nutzung auszugehen: Menschen, die noch in der eigenen Wohnung leben oder bei Freund:innen unterkommen, haben wahrscheinlich einen besseren Zugang zu Internet und Elektrizität sowie zu einem Endgerät. Menschen, die auf der Straße leben, haben möglicherweise – im besten Fall – ein internettaugliches Smartphone, aber vielleicht nur unregelmäßig Zugang zum Netz und zur Elektrizität (vgl. Marbin et al. 2023).

Die Einrichtungen und Dienste der Wohnungsnotfallhilfen reagier(t)en auf die genannten Entwicklungen und sind digital via Chat, E-Mail, Video, Social Media und Messenger erreichbar, wobei es sich meist um nicht-aufsuchende digitale Angebote handelt (vgl. Lotties & Maretzki 2023). Doch aufsuchende Erstinformationen und Verweisberatung in den Sozialen Medien kann womöglich gerade Menschen, denen Wohnungslosigkeit droht und die online nach Informationen suchen bzw. in den Sozialen Medien um Rat fragen, sehr frühzeitig erreichen und dazu beitragen, Wohnungsverluste zu verhindern. Mit SoMS soll folglich auch die Fachdiskussion rund um digitale Hilfeangebote in Einrichtungen und Diensten der Wohnungsnotfallhilfe fortgeführt werden.

Die BAG W hält mit dem Suchportal „Wo+Wie“³ ein bundesweites digitales Angebot für Ratsuchende und Fachkräfte vor. Das Online-Suchportal umfasst mehr als 1.500 Einrichtungen und Dienste der Wohnungsnotfallhilfe in ganz Deutschland, mit detaillierten Angaben zu den jeweiligen Ausrichtungen und Leistungen. Es beinhaltet Hilfeangebote zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten und weitere Angebote, sofern sie überwiegend auf wohnungslose Menschen ausgerichtet sind und sozialarbeiterische Beratung/Unterstützung vorhalten. In der Beratungsarbeit verweisen die Projektmitarbeitenden von SoMS bei Bedarf auf das Suchportal. Zudem suchen sie – wenn der Ort der ratsuchenden Person bekannt ist – mittels des Wo+Wie selbst nach passenden ortsnahen Angeboten. Dieser digitale Wegweiser wird im Zuge des SoMS-Projektes erweitert und angepasst.

Informations- und Unterstützungsbedarfe und die Rolle von präventiven (digitalen) Angeboten

Laut EhAP-Abschlussbericht für die Förderperiode 2014-2020 treten bei den beiden Zielgruppen Diskriminierungserfahrungen besonders häufig auf. Sie zeigen sich z. B. durch schlechtere Zugangschancen zu Wohnraum und ihnen entgegengebrachte Vorurteile. Den Ratsuchenden fehlen häufig die Ressourcen, um vorhandene Unterstützungsangebote in Anspruch zu nehmen. Sie benötigen demnach eine zusätzliche Unterstützung, um Zugang zum Hilfesystem zu erhalten. Die Vermittlung von hilfesuchenden Personen in reguläre Hilfen ist laut den befragten Projekten in der letzten Förderperiode gut gelungen. Ein wichtiger Baustein hierzu war der niedrigschwellige und aufsuchende Beratungsansatz (vgl. Bundesministerium für Arbeit und Soziales 2022).

Wie wichtig präventive frühzeitige Angebote bei der Verhinderung von Wohnungsverlusten sind, machen auch die Daten des *Dokumentationssystems zur Wohnungslosigkeit* (DzW) sowie der Wohnungslosenbericht aus 2022 deutlich: Miet- bzw. Energieschulden sind demnach der häufigste Auslöser, warum Menschen ihre Wohnung verlieren. Weitere Gründe sind beispielsweise Inhaftierung, Trennung/Scheidung, miwidriges Verhalten, Gewalt in der Partnerschaft sowie Konflikte in der Nachbarschaft (vgl. BMAS 2022; BAG W 2023).

Wie bereits geschildert, nimmt SoMS hier eine wichtige Rolle ein, indem es Hilfeangebote vor Ort flankiert und eine Brücke zu diesen bildet. Das SoMS-Projekt verfolgt einen niedrigschwelligen, aufsuchenden Beratungsansatz im digitalen Raum. Präventive Maßnahmen werden im Rahmen des Modellprojekts insofern angeboten, als dass Menschen proaktiv von Seiten der Beratenden online angesprochen werden, sobald ihre Postings auf (drohende) Wohnungslosigkeit hindeuten. Somit werden hilfesuchende Personen auf passgerechte Hilfeangebote verwiesen – gleichzeitig können auch Mitleidende erreicht werden, die selbst ihr Problem nicht öffentlich kundtun wollen oder können, z. B. um Stigmatisierungsprozessen aufgrund von Wohnungslosigkeit zu entgehen. Zudem bieten die im Rahmen des Projektes erstellten Informationsmaterialien die Möglichkeit, dass hilfesuchende Personen sich selbst einen Überblick über Hilfeangebote schaffen und für sich die passenden Angebote auswählen oder selbst eine Lösung für ihre Situation finden.

Einblick in die praktische Arbeit von SoMS: Zusammenarbeit von Minor und BAG W

Mit SoMS bündeln der Vorhabenträger Minor und die BAG W als Teilprojektspartner ihre Kompetenzen und Netzwerke. Dadurch können die Informations- und Hilfebedarfe der Zielgruppen des EhAP Plus gezielt und multiprofessionell abgedeckt werden.

Das multiprofessionelle Projektteam bei Minor, welches sowohl juristische als auch sozialwissenschaftliche Expertise vereint, ist hauptverantwortlich für neu zugewanderte, besonders benachteiligte Unionsbürger:innen (Zielgruppe 1). Die Beratung erfolgt in den sieben Sprachen Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Italienisch, Kroatisch, Polnisch und Rumänisch. In den bisher dokumentierten Beratungen waren die Hauptthemen Wohnung, Wohnungsverlust und Wohnungsnot. Danach kommt mit einigem Abstand das Thema Zugang zu Arbeitsmarkt und Ausbildung. Dies zeigt, dass beide Zielgruppen des Projekts nicht getrennt voneinander betrachtet werden können, da sie große Schnittmengen aufweisen. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit im Team bietet eine große Chance, die Zielgruppen durch verschiedene Sprach-, Community- und Fachexpertisen bestmöglich zu unterstützen.

Das Projektteam der BAG W, bestehend aus zwei staatlich anerkannten Sozialarbeiterinnen, profitiert von ihren vorangegangenen jahrelangen beruflichen Erfahrungen in der ambulanten Wohnhilfe nach den §§ 67 ff. SGB XII. Sie sind hauptsächlich für die Menschen, die von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen sind, zuständig (Zielgruppe 2) und beraten auf Deutsch und Englisch. Qualitätsmerkmale der gemeinsamen Arbeit von BAG W und Minor sind regelmäßiger Austausch in Form von Teamsitzungen sowie regelmäßige Supervision und Dokumentation.

Social-Media-Präsenzen und Öffentlichkeitsarbeit im Modellprojekt

Aktuell ist das Modellprojekt auf den Social-Media-Plattformen Facebook, Instagram und TikTok (im Aufbau) vertreten. Das Team der BAG W verfügt über eine allgemeine Facebook-Seite mit dem Namen: *Wohnungslosigkeit: Infos & Verweisberatung – Social Media Streetwork #soms* (s. Abbildung 1), sowie über eine damit verknüpfte Instagram-Seite, zu finden unter *@socialmediastreetwork*. Minor hält je Sprache eine eigene Facebook-Seite vor sowie einen TikTok-Account und bespielt diese mit Informationsmaterialien in der jeweiligen Sprache. Darüber hinaus wurden ein gemeinsames Projektlogo sowie Titelbild für Facebook erstellt.

Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit ist ein wesentlicher Teil des Projektes und findet fortlaufend statt, u. a. durch Rundbriefe mit Projektinformationen und das Halten von Workshops (u. a. bei der BAG W-Bundestagung 2023). Des Weiteren ist SoMS regelmäßig bei diversen Veranstaltungen zum Thema Online-Streetwork vertreten.

Abbildung 1: Facebook-Seite SoMS



Quelle: SoMS

Beratungsarbeit in den Sozialen Medien Einrichten von beruflichen Profilen

Zusätzlich zu den allgemeinen Facebook-Seiten, verfügen die Projektmitarbeitenden jeweils über eigene berufliche Profile, worüber sie Beiträge kommentieren und die hauptsächliche Beratungsarbeit stattfindet. Für die Zielgruppe 2 sieht das seitens der BAG W wie folgt aus: Beiträge, in denen (drohende) Wohnungslosigkeit oder Obdachlosigkeit geschildert werden bzw. in denen auf diese geschlossen werden kann, werden von den Sozialarbeiterinnen kommentiert. Transparenz spielt hier eine wichtige Rolle – auf den Profilen ist durch Logos, Links zu den jeweiligen Websites von Minor und BAG W sowie die Verlinkung zum Impressum und Datenschutz klar ersichtlich, dass es sich um ein professionelles Angebot handelt. Zudem sind die Profile der BAG W-Mitarbeiterinnen neben dem echten Vornamen mit dem Namen „SocialMedia-Streetwork“ benannt. Um dennoch eine Vertrauensbasis zu schaffen, wird mit echten Fotos der Beraterinnen gearbeitet.

Wenn Beiträge seitens der Beraterinnen kommentiert werden und sie ein Hilfeangebot unterbreiten, wird zu Beginn transparent gemacht, dass Sozialarbeiterinnen aus der Wohnungsnotfallhilfe schreiben. Nachdem zusammengefasst wurde, wie die Situation der hilfesuchenden Person verstanden

wird, versuchen die Sozialarbeiterinnen – wie in der analogen Arbeit auch – Empathie für die herausfordernde Situation auszudrücken und die Person darin zu bestärken, Unterstützung anzunehmen. Je nach Art des Hilfesuchens wird im Anschluss entweder über Hilfeangebote und Lösungsmöglichkeiten oder bspw. die Wohnungssuche allgemein informiert, konkret auf passgerechte Hilfsangebote hingewiesen oder es werden Suchportale und weitere hilfreiche Links geteilt. Zum Abschluss steht stets das Angebot der Beraterinnen der BAG W, bei weiterem Bedarf online ansprechbar zu sein. Sie können auch über eine allgemeine, für das Projekt eingerichtete Mailadresse erreicht werden.

Identifizieren relevanter sozialer Netzwerke und Themen

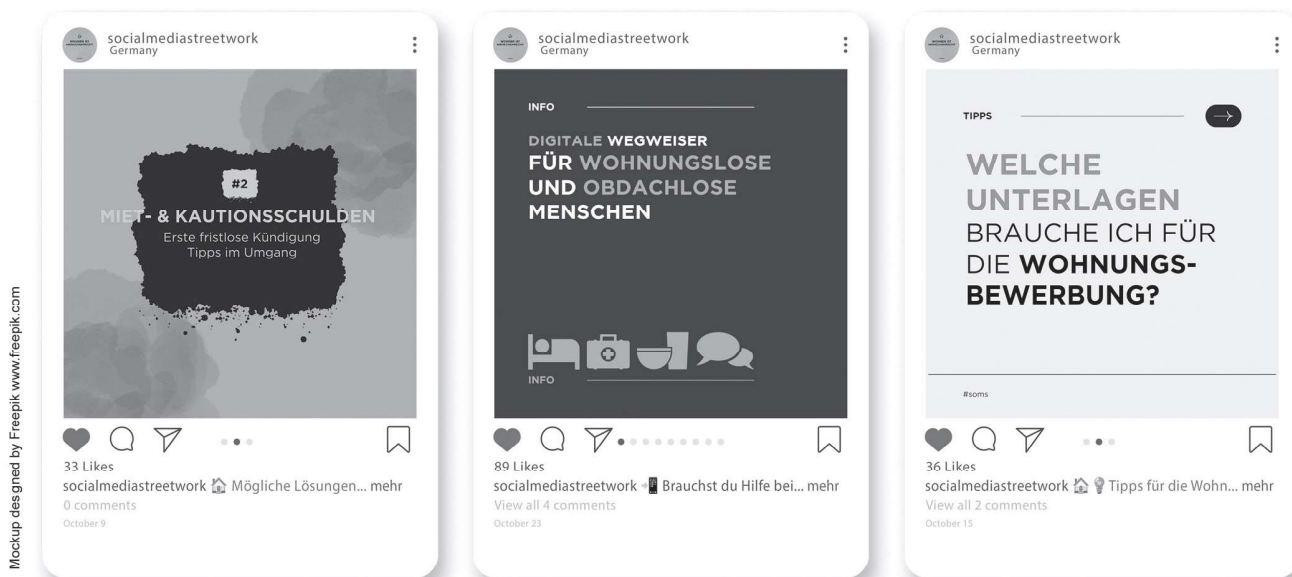
Erste wissenschaftliche Untersuchungen weisen darauf hin, dass, anders als bei migrantischen Communities, in den Sozialen Medien keine größeren Communities wie Facebook-Gruppen existieren, in denen sich wohnungslose Menschen öffentlich austauschen. Aufgrund häufiger Stigmatisierung und Diskriminierung scheinen es wohnungslose Menschen vorzuziehen, sich in der Anonymität des Netzes nicht als wohnungslos zu outen. Sie begeben sich folglich daher eher an Orte, wo man anonym bleiben und auch still mitlesen kann (vgl. Hauprich 2021, 78 f., LeDantec & Edwards 2008, Woelfer & Hendry 2012). Dies wird bei der Entwicklung des SoMS-Ansatzes berücksichtigt. So wird bei Beratungsangeboten seitens der Projektmitarbeitenden in der Regel der öffentliche Weg in Kommentarfunktionen bevorzugt, sodass auch mitleidende Personen auf das Angebot aufmerksam werden und sich bei Bedarf melden können – öffentlich oder per Direktnachricht an die Beratenden.

Monitoring neuer digitaler Plattformen

Die beiden Sozialarbeiterinnen der BAG W sind in diversen öffentlichen oder geschlossenen Gruppen⁴ aktiv – zu Themen wie Trennung, Schulden, psychische Erkrankung, alleinerziehend sein, körperliche und psychische Gewalt, WG- und Wohnungssuche. Diese Themen sind unmittelbar mit Wohnungslosigkeit und besonderen Lebenslagen verbunden. Wie in den oben genannten Publikationen beschrieben, wurden auch im Zuge des Projektes bislang kaum Gruppen gefunden, in denen sich wohnungs- bzw. obdachlose Menschen öffentlich vernetzen. Die Facebook-Gruppen, die es zu den Themen Wohnungs- und Obdachlosigkeit gibt, richten sich v.a. an (ehrenamtlich) Helfende. Vereinzelt werden darin auch Fragen von hilfesuchenden Personen beantwortet. Der Großteil der Beratungsarbeit findet allerdings in den oben genannten Facebook-Gruppen statt. In den Gruppen suchen die Beratenden in diesem Kontext (auch genannt „monitoren“) aktiv nach Postings von Fragen von Ratsuchenden.

Im Zuge des Monitorings wird durch Dokumentation der beantworteten Fragen sowie das Führen von Tabellen, in denen die Gruppenentwicklungen fortlaufend dokumentiert werden (Zahl der Mitglieder u. monatlichen Beiträge), regelmäßig überprüft, ob die Beratenden sich noch in den aktuellen, wichtigen Gruppen aufhalten, oder ob neuen Gruppen beigetreten werden muss. Auch wird regelmäßig überprüft, ob die Zielgruppen sich auf neuen Plattformen aufhalten. Wie in der analogen Arbeit auch, begeben sich die Beratenden von SoMS online dorthin, wo sich die Zielgruppe aufhält. Aktuell sind die Mitarbeitenden von Minor und der BAG W insgesamt in 411 Gruppen vertreten (Stand: 31.10.23).

Abbildung 2: Beispiele Informationspostings bei Instagram



Quelle: SoMS

Reputationsaufbau durch Informationsmaterialien

Ziel der aufgebauten Social-Media-Kanäle ist, neben der Fachöffentlichkeitsarbeit für das Modellprojekt und der Bereitstellung von hilfreichen Erstinformationen für von Wohnungslosigkeit betroffenen Menschen, der Aufbau an Reputation im Netz. Die Kanäle dienen als „Visitenkarte“ im digitalen Raum und zeigen ratsuchenden Personen, dass es sich um professionelle Ansprechpersonen handelt. Dies soll den Zugang erleichtern, auf die SoMS-Mitarbeitenden mit Fragen zuzugehen sowie Vertrauen schaffen, wenn hilfeschende Menschen von den Mitarbeitenden auf Social-Media-Plattformen angeschrieben werden. Gepostet wird in regelmäßigen Abständen zu Themen wie Miet- und Kautionssschulden, Wohnungssuche etc. Hierbei werden Themen aufgegriffen, die regelmäßig Gegenstand in den Beratungen sind.

**Aufsuchende Arbeit im digitalen Raum konkret – Praxisbeispiele
Niedrigschwellige Erstinformation und Verweisberatung auf Social Media**

Sobald ein Posting auf die genannten Problemlagen hindeutet, wird dieses mit dem beruflichen Profil der beratenden Person kommentiert. Zum Teil wird direkt im Posting beraten, zum Teil wird ein Beratungsangebot gemacht und über die mögliche Unterstützung aufgeklärt. Entschieden wird situativ und im Austausch im Kollegium. Wichtig ist im Sinne des Datenschutzes, dass immer nur mit den Informationen gearbeitet wird, die die hilfeschenden Personen von sich aus teilen. Die Projektmitarbeitenden fordern im Beratungskontext online nicht dazu auf, weitere Informationen preiszugeben. Falls zu wenige Informationen vorhanden sind, um an spezifische Angebote vor Ort verweisen zu können, werden allgemeine Informationen bereitgestellt und an Suchportale wie das *Wo+Wie* verwiesen. Die folgende Abbildung 3 zeigt

konkret anhand eines Beispiels, wie die aufsuchende Arbeit auf Facebook bisher erprobt wird. Dieses Posting wurde in einer öffentlichen Facebook-Gruppe zur Wohnungssuche gefunden.

Durch das häufige Kommentieren von Beratungen, das regelmäßige Teilen und Erstellen von Informationspostings sowie das öffentliche Anbieten von Unterstützung in den digitalen Communities werden die Beratungskräfte mittlerweile vermehrt per Privatnachricht angeschrieben und von Gruppen-

Abb. 3: Beispielberatung über die Kommentarfunktion auf Facebook einer von Wohnungslosigkeit bedrohten Person

Suche für mich und meine 2 Töchter dringend nach einer Trennung eine 2,5 bis 3 Zimmer Wohnung. Wir leben hier leider erst seit 1,5 Jahren und tun uns unendlich schwer, irgendwo, irgendwie was zu finden. Ich arbeite, meine Große macht ab September ein Freiwilliges Soziales Jahr und die Kleine wird diesen Sommer eingeschult. Wir müssen bald hier raus und ich habe Angst, dass wir auf der Straße landen. Über jedes Angebot würden wir uns freuen. Vielen Dank und einen schönen Tag.

Hallo (). Es tut mir leid zu hören, dass du und deine Töchter euch zurzeit in einer schwierigen Situation befindet und es für euch herausfordernd ist, auf die Schnelle eine neue Bleibe zu finden. Ich bin Mona und ich arbeite online als Sozialarbeiterin in einem Modellprojekt der BAG Wohnungslosenhilfe e.V.. Eines der Ziele des Projektes ist es, Menschen, die von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen sind, durch Erstinformationen und Verweisberatungen in Social Media Kanälen zu unterstützen. Ich habe aus deinem Post verstanden, dass ihr zeitnah aus eurer derzeitigen Wohnung raus müsst. Falls ihr nichts finden solltet, habt ihr Anspruch auf eine Unterbringung. Ich rate dir dringend an, dich an die Fachstelle für Wohnungsnotfälle in Hamburg zu wenden. In der Antwort auf diesen Kommentar poste ich einen Link mit den Kontaktdaten hierzu. Rufe am Besten dort an und schildere deine derzeitige Situation. Die Kolleg:innen vor Ort können dich/euch bei Bedarf auch an weiterführende Hilfen andocken und zum Thema Wohnungssuche beraten. Ansonsten rate ich dir, trotz Absagen an der Wohnungssuche dranzubleiben. Suche auf vielen verschiedenen Wegen, online als auch offline, frage bei Arbeitgebenden, Kolleg:innen, im Freund:innenkreis etc. nach Wohnungen, nutze online Suchportale. Letzten Endes spielt immer auch der Zufall eine Rolle - je mehr Bewerbungen du versendest, desto höher der Zufall eines Wohnungsangebotes. In der Antwort auf diesen Kommentar poste ich auch Links zu möglichen online Suchportalen. Bei weiteren Fragen melde dich gerne hier mit Verlinkung im Kommentar oder per PM! Ich wünsche dir und deinen Töchtern viel Energie! Toitotoi für die Suche weiterhin. Liebe Grüße, Mona SocialMedia-Streetwork

Vielen lieben Dank. Es ist echt schwer, wenn man sich hier nicht auskennt. Wir leben erst seit 1,5 Jahren in Hamburg und haben weder Freunde noch Familie hier. Danke dir nochmal.

Quelle: SoMS, Inhalte wurden redaktionell zu Veranschaulichungszwecken aufbereitet.

administratoren sowie anderen Personen bei entsprechenden Fragen verlinkt. Dies zeigt, dass der Reputationsaufbau im Rahmen des Projektes gelingt.

Mit Stand 24.11.2023 verbucht das Projektteam insgesamt über 2.200 Beratungen (1.892 für die Zielgruppe 1 / 386 für die Zielgruppe 2), bei steigender Tendenz (seit Mitte April 2023). Man kann daraus schlussfolgern, dass auch von Wohnungslosigkeit bedrohte und betroffene Menschen online erreichbar sind. Die bereits gewonnenen Erkenntnisse sollen nun vertieft und reflektiert werden. Ein weiteres Ziel ist es, noch mehr Menschen in den sozialen Medien zu erreichen und dort mittels Verweisberatung und Erstinformationen zu unterstützen.

Fake News/Hate Speech

Ebenfalls ein Projektziel ist es, Fake News und Hate Speech entgegenzuwirken: In Abbildung 4 findet sich ein Beispiel einer Person, die Opfer von Hate Speech im Netz wurde. Die Person erfährt auf ihr Wohnungsgesuch Hass, Wut, verbale Gewalt und auch Diskriminierung aufgrund von Herkunft. Eine BAG W-Projektmitarbeiterin reagiert öffentlich mit Empathie und einem Beratungsangebot. In dem konkreten Fall hat sich die betroffene Person im Anschluss per Direktnachricht bedankt und um weitere Unterstützung gebeten. Dies zeigt, dass es wichtig ist, Hatespeech im Netz entgegenzutreten und betroffene Menschen so zu unterstützen.

Ausblick

Um die aktuell erprobten Online-Methoden zu evaluieren, anzupassen und nachhaltig in der Praxis zu etablieren, wird großer Wert auf Dokumentation und Ergebnistransfer gelegt. Der transnationale Austausch über digitale Unterstützung für marginalisierte Zielgruppen ist ein weiterer wichtiger Bestand-

teil unseres Projekts. In Zukunft sind Schulungen, Austauschformate und Handreichungen für gelingende aufsuchende Online-Arbeit für die Fachöffentlichkeit geplant.

Mona Hörtnagl und Juliane Laubichler,
Sozialarbeiterinnen im Projekt Social Media Streetwork,
Annika Maretzki, Referentin der Geschäftsführung,
BAG Wohnungslosenhilfe e. V. Berlin

- ¹ www.esf.de/portal/DE/ESF-Plus-2021-2027/Foerderprogramme/bmas/ehap-plus.html (abgerufen 27.11.2023). Das Projekt wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert. Zusätzlich wird das Projekt von der Gleichbehandlungsstelle EU-Arbeitnehmer bei der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, zugleich Beauftragte der Bundesregierung für Antirassismus, kofinanziert.
- ² Beispielprojekte sind: Migrationsberatung 4.0 – aufsuchende Beratung zum Thema Arbeiten in den sozialen und digitalen Medien und Fem.OS – aufsuchende Beratung in den sozialen Medien für Migrantinnen aus Drittstaaten des Trägers Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung sowie das Projekt Arbeitsmigration fair begleiten von Arbeit und Leben NRW (Träger DGB/VHS Nordrhein-Westfalen e. V.). Das Angebot von Condrops e. V. Streetwork im Netz, www.condrops.de/einrichtungen/conaction und das Projekt streetwork@online verfolgt jeweils den Ansatz der aufsuchenden Jugendarbeit mit Schwerpunkt auf die Radikalisierungsprävention, www.streetwork.online.
- ³ Wo+Wie-Onlineportal – BAG Wohnungslosenhilfe e. V., www.woundwie.de.
- ⁴ Bei geschlossenen Facebook-Gruppen werden stets Admins vorab angeschrieben und die Rolle der Projektmitarbeitenden transparent gemacht. Ist ein Gruppenbeitritt seitens der Admins nicht erwünscht, wird dies stets respektiert.

Literatur

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V. – BAG W (2023): Zu Lebenslagen wohnungsloser und von Wohnungslosigkeit bedrohter Menschen in Deutschland – Lebenslagenbericht: Statistikbericht 2021, www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/STA/STA_Statistikbericht_2021.pdf (abgerufen 27.11.2023).

Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Referat Information, Monitoring, Bürgerservice (2022): Ausmaß und Struktur von Wohnungslosigkeit: Der Wohnungslosenbericht 2022 des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, Bonn, www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Soziale-Sicherung/wohnungslosenbericht-2022.pdf?__blob=publicationFile&v=4 (abgerufen 15.11.2023).

Gouma, V. (2021): Datenschutzkonformität von Digital Streetwork – Kurzgutachten im Lichte der aktuellen Entwicklungen über die datenschutzrechtliche Konformität von Facebook Fanpages, minor-kontor.de/datenschutzkonformitaet-von-digital-streetwork/ (abgerufen 15.11.2023).

Hartmann, M. & Klocke, V. (2023): Nutzung mobiler Medien durch obdachlose Menschen in Berlin: Eine Frage der ‚Freizeit‘. *wohnunglos*, H. 4, Jg. 65, S. 117-120.

Hauprich, K. (2020): Handy- und Internetnutzung wohnungsloser Menschen in Deutschland. In: *wohnunglos*, H. 2, Jg. 65, S. 64-69.

Hauprich, K. (2021): Die Mobiltelefon- und Internetnutzung durch Menschen mit Lebensmittelpunkt Straße in Nordrhein-Westfalen und ihr Nutzen in deren besonderen Lebensverhältnissen, <https://d-nb.info/1241044759/34> (abgerufen 15.11.2023).

LeDantec, C. & Edwards, K. (2008a). Designs on Dignity. Perceptions of Technology Among the Homeless, <https://dl.acm.org/doi/10.1145/1357054.1357155>, (abgerufen 15.11.2023).

Abb. 4: Beispiel: Entgegenwirken von Hatespeech

Hallo. Wir sind eine Familie aus der Ukraine, 4 Personen, Mann, Frau und zwei Kinder. Wir sind seit 1,5 Jahren in Deutschland, wir besuchen Deutschkurse, wir trinken nicht, wir rauchen nicht, wir sind eine ruhige Familie, wir bitten um Hilfe, wir brauchen eine Wohnung. Unser Budget liegt bei 1000 Euro, bezahlt wird über das Jobcenter.

Dein Mann sollte im Krieg in der Ukraine sein und nicht hier in Deutschland zum Betteln.

Ihr kriegt doch eh alles gratis!

Ich bitte nur um Hilfe. Warum seid ihr alle so wütend?

Hallo (). Ich bin Juliane, Sozialarbeiterin im Bereich der Wohnungslosenhilfe. Es tut mir aufrichtig leid, zu sehen, dass du auf deine Wohnungssuchanfrage so viele Hasskommentare erhalten hast. Deine Frage „Warum seid ihr alle so wütend?“ berührt mich und ich kann gut nachvollziehen, dass du verwirrt und verletzt bist. Es ist wichtig zu wissen, dass nicht alle Menschen so wütend sind, wie es in den Kommentaren auf Social Media oft scheint. Leider sind die negativen Stimmen oft die lautesten.

Es ist schwer für uns, sich vorzustellen, wie es sein muss, wenn man gezwungen ist, sein eigenes Land aufgrund von Krieg und Unsicherheit zu verlassen und mit seiner Familie alles hinter sich zu lassen. Natürlich benötigt ihr Unterstützung in einem neuen Land, genauso wie wir alle sie brauchen würden. Wenn du Hilfe bei der Wohnungssuche benötigst oder Informationen über Beratungsstellen suchst, melde dich sehr gerne per PM bei mir.

Ich wünsche dir und deiner Familie viel Kraft und alles erdenklich Gute in dieser schwierigen Zeit. Mit herzlichen Grüßen, Juliane SocialMedia-Streetwork

Quelle: SoMS, Inhalte wurden redaktionell zu Veranschaulichungszwecken aufbereitet.

Lotties, S. & Maretzki, A. (2023): Im Internet zu Hause? Über den Stand der Digitalisierung in der Wohnungsnotfallhilfe. In: *wohnungslos* H. 4, Jg. 65, S. 110-116.

Marbin, D.; Gutwinski, S.; Lech, S.; Fürstenau, D.; Kokwaro, L.; Krüger, H.; Schindel, D.; Schreiter, S. (2023). Use of digital technologies by users of psychiatric inpatient services in Berlin, Germany: a cross-sectional patient survey. *BMJ open*, 13(3), e067311.

Schiemann, Frank (2020): Abschlussbericht. Monitoring und Evaluation des Europäischen Hilfsfonds für die am stärksten benachteiligten Personen (EHAP). Berlin, www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Internationales/ehap-abschlussbericht.pdf?__blob=publicationFile&v=2, (abgerufen 15.11.2023).

Stieler, M. & Zauter, S. (2022): Digital Streetwork - Aufsuchende Arbeit mit und in Sozialen Medien. In: FORUM soziale Arbeit + gesundheit, H. 4, www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2022/10/2022-04FORUMStielerZauter.pdf (abgerufen 15.11.2023).

Woelfer, Jill Palzkill & Hendry, David G. (2012). Homeless Young People on Social Network Sites, www.researchgate.net/publication/254005247_Homeless_young_people_on_social_network_sites (abgerufen 27.11.2023).



Folgen Sie uns sehr gern auf unseren Social-Media-Kanälen, über die folgenden QR-Codes gelangen Sie zu der Facebook- bzw. Instagram-Seite.

Wir dokumentieren an dieser Stelle ein Positionspapier der Selbstvertretung wohnungsloser Menschen e. V.

Positionspapier der Selbstvertretung wohnungsloser Menschen e. V. in Bezug auf die digitale Teilhabe wohnungsloser Menschen

Wer sind wir

Die Selbstvertretung wohnungsloser Menschen e. V. hat sich im Verlauf der Wohnungslosentreffen in Freistatt (2016, 2017 und 2018) und Herzogsägmühle (2019) als Verein zusammengeschlossen, um die Interessen von obdachlosen, wohnungslosen und ehemals wohnungslosen Menschen in Deutschland zu vertreten.

Wir fördern die Selbstorganisation, Selbstvertretung und Selbsthilfe wohnungsloser, von Wohnungslosigkeit bedrohter und ehemals wohnungsloser Menschen.

Wir setzen uns für die Verbesserung konkreter Lebenssituationen von wohnungslosen, ehemals wohnungslosen und von Wohnungslosigkeit bedrohten Menschen ein.

Ausgangslage

Wohnungslosen Menschen fehlt es an digitaler Teilhabe.

Damit ist gemeint, dass wohnungslose Menschen meist nicht über ein eigenes internetfähiges Endgerät verfügen und somit auch keinen Zugriff auf das Internet haben.

Die Gründe sind meist die gleichen:

Fehlender Wohnsitz bzw. keine Meldeadresse, kein Personalausweis, Fehlen eines Kontos, fehlende Kreditwürdigkeit des wohnungslosen Menschen und mangelhafte Finanzierungsmöglichkeiten.

Was bleibt ist die Abhängigkeit von Einrichtungen wie z. Bsp. Tagestreffs und Büchereien oder, wenn ein Endgerät ohne Vertrag vorhanden ist, die Abhängigkeit von offenen WLAN-Netzen. Das bedeutet auch, dass die digitale Kommunikation immer im öffentlichen Raum stattfindet und die Privatsphäre nicht gewahrt ist.

Dazu kommen oft noch infrastrukturelle Probleme wie schlecht ausgebaute Netze, kaum öffentliches WLAN und Tageszeitabhängigkeit.

Dabei ist es in der heutigen Zeit kaum noch möglich, ohne Internet oder Telefon Termine bei Behörden zu vereinbaren,

Online-Banking zu nutzen, Übernachtungsmöglichkeiten oder andere soziale Unterstützungsmöglichkeiten zu finden.

Das Ziel des Onlinezugangsgesetzes, jedem Bürger eine digitale Identität zu ermöglichen, um damit Verwaltungsleistungen elektronisch abzuwickeln, ist für Menschen ohne verlässlichen Internetzugang nicht umsetzbar. Auch soziale Kontakte werden inzwischen zunehmend über Soziale Medien gepflegt.

Ohne digitalen Zugang bedeutet heute, abgehängt zu sein von sozialen Kontakten und auch von vielen Informationen.

Wir fordern

- Öffentliche und kostenlose digitale Zugangsmöglichkeiten für Personen ohne eigenes digitales Endgerät
- Kostenlose Lademöglichkeiten
- Frei zugängliches, kostenloses WLAN, mehr offene Hotspots
 - An öffentlichen Plätzen
 - Verpflichtend für Beratungsstellen, Einrichtungen etc.
- Digitale Endgeräte als Teil der Erstausrüstung (der Grundsicherung) bzw. als anerkannter Mehrbedarf bei Menschen ohne Wohnung
- Abschluss von Datennutzungsverträgen ohne SCHUFA-Auskunft
- Dokumenten Cloud
 - Kostenlose Nutzung
 - Einrichtung und Steuerung durch Nutzende
 - Gewährung des Datenschutzes z. Bsp. als persönlicher Bereich unter Jobcenter.digital
- Online Zugangsgesetz
- Persönlicher Token (Authentifizierung und Identifizierung des Nutzers) als Meldeadresse nutzbar machen

Für den Vorstand der Selbstvertretung wohnungsloser Menschen e. V.: Uwe Eger, Corinna Lenhart, Lutz Schmidt

1884 – 1895
Die Arbeiter-Kolonie

1896 – 1941
1952 – 1968
Der Wanderer

1969 – 1994
Gefährdetenhilfe



wohnungslos

Aktuelles aus Theorie und Praxis zur Armut und Wohnungslosigkeit

Thema

Digitalisierung und digitale Teilhabe in den Hilfen für Wohnungsnotfälle

- Im Internet zu Hause? Über den Stand der Digitalisierung in der Wohnungsnotfallhilfe
- Nutzung mobiler Medien durch obdachlose Menschen in Berlin: Eine Frage der ‚Freizeit‘
- Die SIM-Karten-Registrierungspflicht: Eine Hürde für die digitale Inklusion
- Smart Inklusion für wohnungslose Menschen
- Förderung digitaler Teilhabemöglichkeiten wohnungsloser Menschen
- Aufsuchende Soziale Arbeit im digitalen Raum – (auch) ein Ansatz für die Wohnungsnotfallhilfe?!

Rechtsprechung

- Leistungen für Unionsbürger:innen nach § 23 Abs. 3 Satz 6 SGB XII

Dokumentation

- Die Bekämpfung der Wohnungslosigkeit hängt von gemeinsamen Visionen ab – Thesenpapier zur Rolle von Housing First in den Wohnungsnotfallhilfen
Eine Positionierung der BAG Wohnungslosenhilfe
- BAG W-Hochrechnung zur Zahl der wohnungslosen Menschen in Deutschland

1884 bis 1895 – **Die Arbeiter-Kolonie** – Correspondenzblatt für die Interessen der deutschen Arbeiterkolonien und Naturalverpflegungsstationen, herausgegeben von dem Central-Vorstand deutscher Arbeiterkolonien, Wustrau, ab 1896 – Die Arbeiterkolonie – Organ der Fürsorgebestrebungen für Heimatlose und Arbeitslose. In Verbindung mit dem Central-Vorstande deutscher Arbeiterkolonien und dem Gesamt-Verbande deutscher Verpflegungsstationen (Wanderarbeitsstätten), herausgegeben von dem Deutschen Herbergsverein, Gadderbaum b. Bielefeld.

1897 bis 1941, 58. Jg., Nr. 1, 2, 3 – **Der Wanderer**, ab 1926 mit dem Untertitel: Zeitschrift für die gesamte Wandererfürsorge.

1952 bis 1957, Nr. 1–13 – Der Wanderer – Mitteilungsblatt der Fachverbände der Fürsorge für die nichtseßhafte Bevölkerung, Beilage zur Zeitschrift „Blätter der Wohlfahrtspflege“, herausgegeben von der Zentralleitung für das Stiftungs- und Anstaltswesen, ab 1956 Landeswohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, Stuttgart.

1959 bis 1968, Neue Folge 1. bis 10. Jg. – Der Wanderer – Mitteilungsblatt zur Förderung der Nichtseßhaftenfürsorge. Im Auftrag und im Zusammenwirken mit der Bundesarbeitsgemeinschaft für Nichtseßhaftenfürsorge, dem Zentralverband deutscher Arbeiterkolonien, dem Deutschen Herbergsverein (Innere Mission) und dem Deutschen Wandererdienst (Caritasverband), herausgegeben vom Landeswohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, Stuttgart, ab 1963 mit dem Untertitel „Hilfe für Nichtseßhafte, Straffällige, Süchtige und sonstige Gefährdete“, ab 1967 mit dem Titel: Der Wanderer – Blätter der Resozialisierung.

1969 bis 1994, 11. bis 36. Jg. – **Gefährdetenhilfe** – Der Wanderer – Hilfe für Nichtseßhafte, Straffällige, Süchtige und sonstige Gefährdete. Im Zusammenwirken mit den Spitzenverbänden der freien Wohlfahrtspflege, der Bundesarbeitsgemeinschaft für Nichtseßhaftenhilfe und dem Bundeszusammenschluß für Straffälligenhilfe, herausgegeben vom Landeswohlfahrtswerk für Baden-Württemberg, ab 1973 Gefährdetenhilfe – Aktuelles aus Theorie und Praxis zur Hilfe für Nichtseßhafte, Straffällige, Suchtkranke und andere Gefährdete, ab 1975 herausgegeben von der Bundesarbeitsgemeinschaft für Nichtseßhaftenhilfe, seit 1991 Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V., Bielefeld, von 1985 bis 1994 mit dem Untertitel „Aktuelles aus Theorie und Praxis zur Armut und Wohnungslosigkeit“.

Herausgeber

Bundesarbeitsgemeinschaft
Wohnungslosenhilfe e.V.
Waidmannsluster Damm 37
13509 Berlin

Redaktion

Joachim Krauß
(Schriftleitung)
Laura Schumann
(Sekretariat, Anzeigen)
Sabine Bösing
Martin Kositzka
Annika Maretzki
Sarah Lotties
Paul Neupert
Berit Pohns
Werena Rosenke
alle BAG Wohnungslosenhilfe e. V.
Tel.: (030) 2 84 45 37-21
E-Mail: bagwverlag@bagw.de
www.bagw.de

Redaktionsbeirat
Prof. Dr. Günter Albrecht, Bielefeld;
Martin Berthold, Stuttgart;
Dr. Hartwig Drude, Dannenberg;
Christian Felix Hauenschild, Hannover;
Karl-Heinz Marciniak, Grafenau;
Prof. Dr. Falk Roscher, Esslingen;
Renate Walter-Hamann, Freiburg

Inhalt

Editorial

Annika Maretzki
Digitalisierung und digitale Teilhabe in den Hilfen für Wohnungsnotfälle 109

Thema

Sarah Lotties, Annika Maretzki
Im Internet zu Hause? Über den Stand der Digitalisierung in der Wohnungsnotfallhilfe 110

Maren Hartmann, Vera Klocke
Nutzung mobiler Medien durch obdachlose Menschen in Berlin: Eine Frage der ‚Freizeit‘ 117

David Lowis
Die SIM-Karten-Registrierungspflicht: Eine Hürde für die digitale Inklusion von Menschen ohne festen Wohnsitz 120

Frank Sowa, Marco Heinrich, Carolin Freier
Smart Inklusion für wohnungslose Menschen. 125

Sabrina Grunwald, Domingo Waller
Förderung digitaler Teilhabemöglichkeiten wohnungsloser Menschen im Projekt DIGITALES ZUHAUSE. 130

Mona Hörtnagl, Juliane Laubichler, Annika Maretzki
Aufsuchende Soziale Arbeit im digitalen Raum – (auch) ein Ansatz für die Wohnungsnotfallhilfe?! 134

Selbstvertretung wohnungsloser Menschen e. V.
Positionspapier digitale Teilhabe wohnungsloser Menschen 139

Rechtsprechung

Manfred Hammel
Die Gewährung von Leistungen gemäß den §§ 67 ff. SGB XII entsprechend § 23 Abs. 3 Satz 6 SGB XII bei einem rumänischen Staatsangehörigen, der sich im Bundesgebiet obdachlos aufhält 140

Dokumentation

Empfehlung der BAG W
Die Bekämpfung der Wohnungslosigkeit hängt von gemeinsamen Visionen ab – Thesenpapier zur Rolle von Housing First in den Wohnungsnotfallhilfen 144

Fact Sheet der BAG W
Personalausweis: Bedeutung und rechtliche Bestimmungen 148

Fact Sheet der BAG W
Die Istanbul-Konvention und ihre Bedeutung für die Wohnungsnotfallhilfe 150

Hochrechnung der BAG W
Zahl der wohnungslosen Menschen in Deutschland 154

Magazin

Pressemitteilungen der BAG W 158