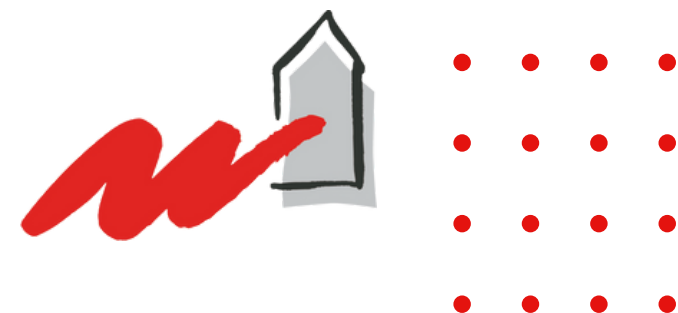
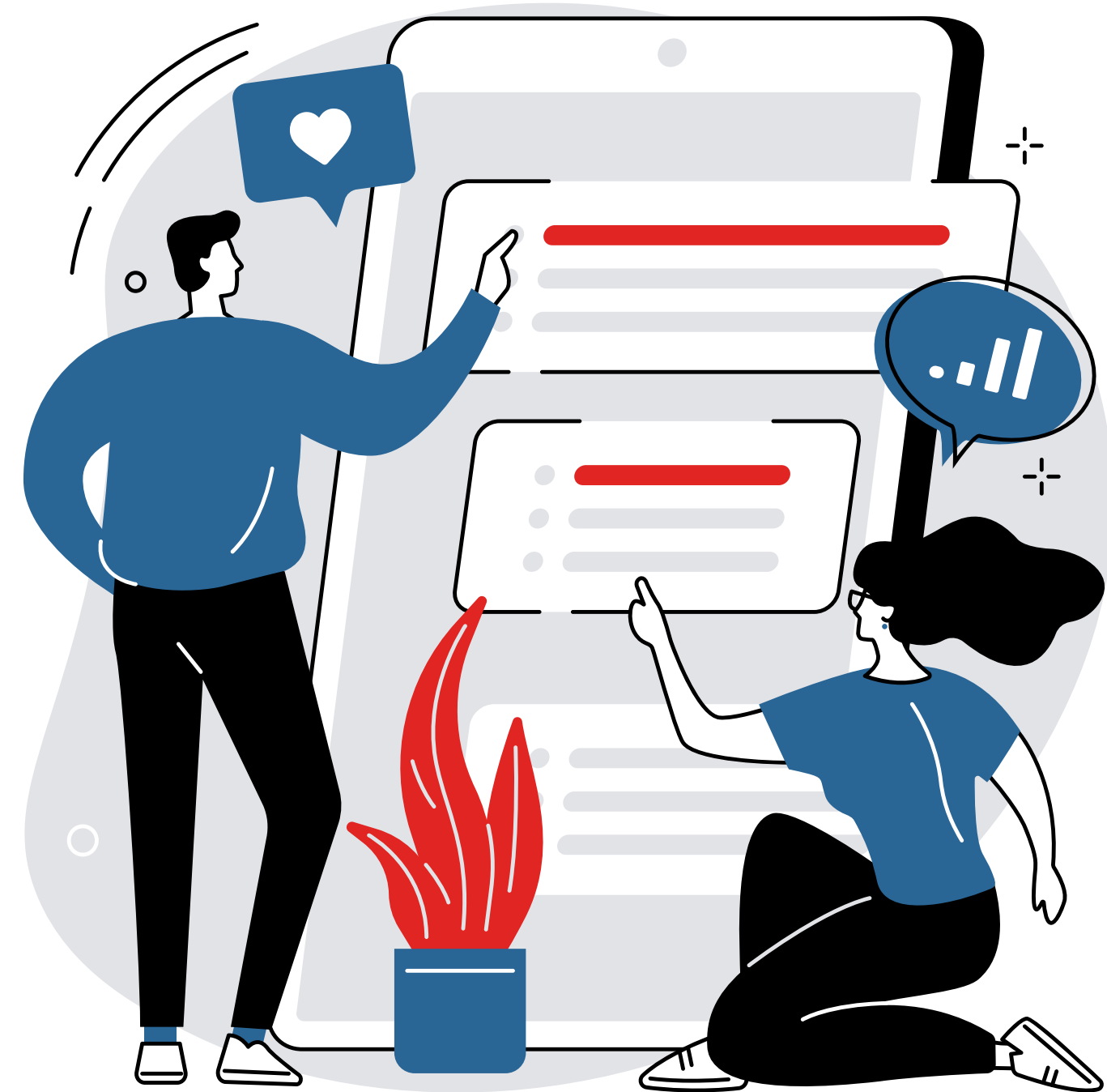




Digitalisierung in der Wohnungs- notfallhilfe

INPUT: SARAH LOTTIES





ABLAUF

Anregungen aus der Praxis

Während der Digitalisierungstagung der BAG W (Juni 2022) konnten Mitarbeiter:innen der Wohnungsnotfallhilfe & Menschen, die Wohnungslosigkeit erfahren haben einbringen, welche Fragen sie besonders interessieren.

Durchführung 25.05. - 03.07.2023

Link zur Online-Umfrage wurde an über 2.100 E-Mail-Adressen gesendet (weitüberwiegend aus freiverbandlichem Hilfesystem)

Ergebnisse & Diskussion

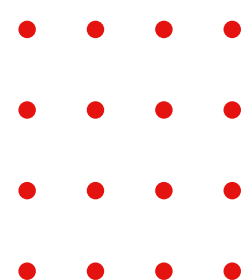
Präsentation der Ergebnisse auf Fachvorträgen und in Fachartikel in BAG W-Zeitschrift "wohnungslos"

Konzeptionierung

Fokus auf ausgewählte Themenbereiche: Internetgestützte Angebote, digitale Angebote vor Ort, Trainings & Qualifikation, Software, Wünsche an die BAG W zum Thema Digitales

Auswertung

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.





INHALTE DES FRAGEBOGENS

INTERNET- GESTÜTZTE ANGEBOTE

Einrichtung/
Dienst über
Internet (E-Mail,
Chat, Messen-
ger, Videocall
usw.) erreich-
bar? Wenn ja:
Wie sieht
Nutzung &
Finanzierung
aus? Wenn nein,
warum nicht?

DIGITALE ANGEBOTE VOR ORT

Gibt es
Internetzugang
für Klient:innen
vor Ort? Oder
einen Zugang
zu einem
Computer?
Können
Klient:innen
technische
Geräte vor Ort
laden?

TRAININGS & QUALIFIKA- TIONEN

Was wünschen
sich Klient:innen
und was wün-
schen sich Mit-
arbeiter:innen?
Was wird
bereits ange-
boten? Wer
führt diese
Schulungen
durch?

SOFTWARE ZUR KLIENT:INNEN- VERWALTUNG

Wird
Dokumenta-
tionssoftware
genutzt? Wenn
ja, welche?
Wenn nein,
warum nicht?

WÜNSCHE AN DIE BAG W

Soll die BAG W
das Thema
Digitalisierung
weiter bear-
beiten? Wie?
Welche
Informationen
sind wichtig für
die Praxis?





INHALTE DES FRAGEBOGENS

INTERNET- GESTÜTZTE ANGEBOTE

Einrichtung/
Dienst über
Internet (E-Mail,
Chat, Messen-
ger, Videocall
usw.) erreich-
bar? Wenn ja:
Wie sieht
Nutzung &
Finanzierung
aus? Wenn nein,
warum nicht?

DIGITALE ANGEBOTE VOR ORT

Gibt es
Internetzugang
für Klient:innen
vor Ort? Oder
einen Zugang
zu einem
Computer?
Können
Klient:innen
technische
Geräte vor Ort
laden?

TRAININGS & QUALIFIKA- TIONEN

Was wünschen
sich Klient:innen
und was wün-
schen sich Mit-
arbeiter:innen?
Was wird
bereits ange-
boten? Wer
führt diese
Schulungen
durch?

SOFTWARE ZUR KLIENT:INNEN- VERWALTUNG

Wird
Dokumenta-
tionssoftware
genutzt? Wenn
ja, welche?
Wenn nein,
warum nicht?

WÜNSCHE AN DIE BAG W

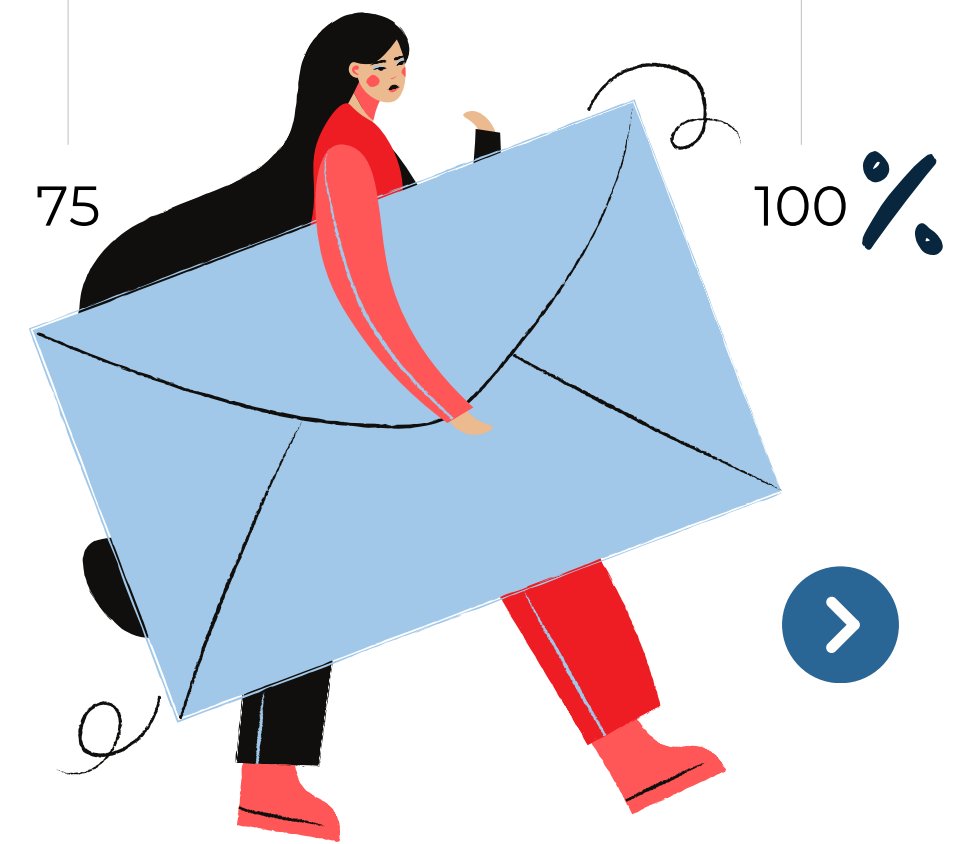
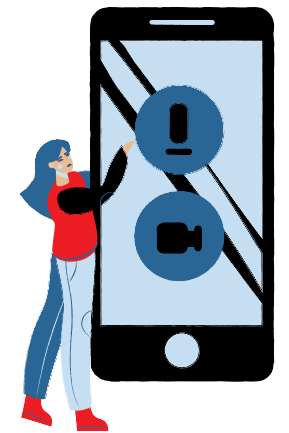
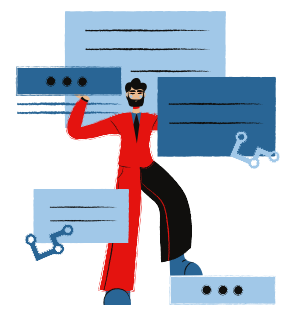
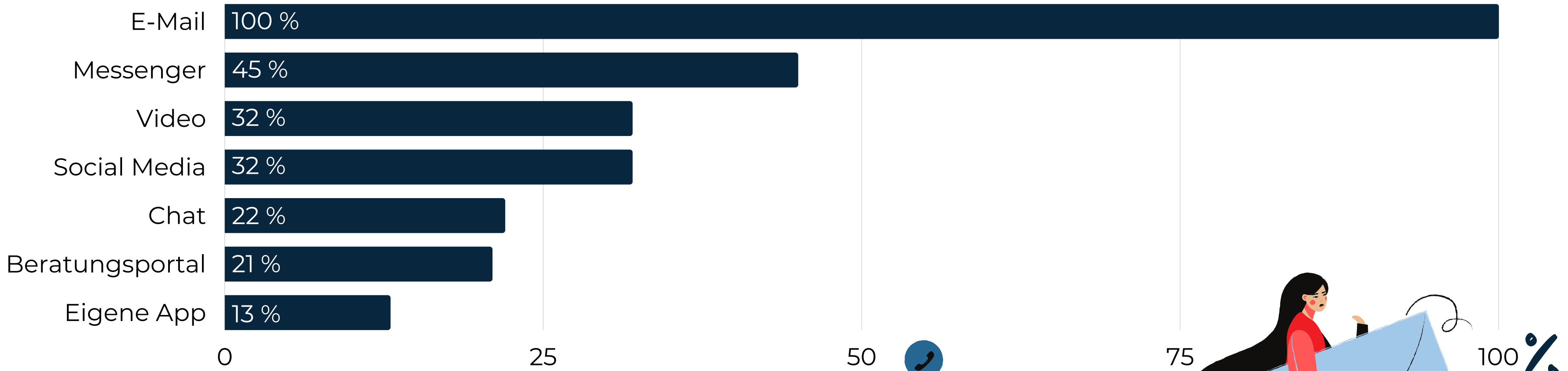
Soll die BAG W
das Thema
Digitalisierung
weiter bear-
beiten? Wie?
Welche
Informationen
sind wichtig für
die Praxis?





INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE

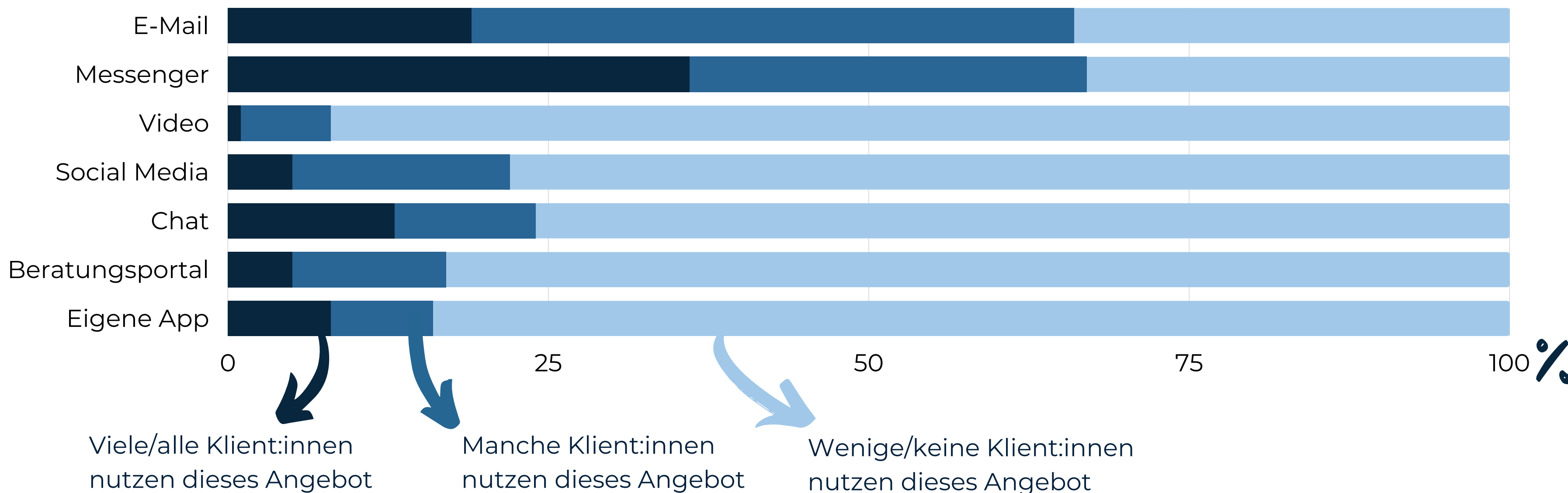
Wenn Einrichtung/Dienst online erreichbar (= 95 %), dann über folgende Kanäle:





INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE

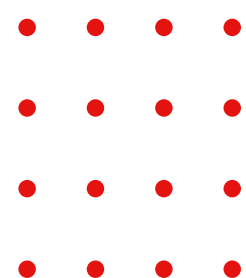
Wie werden folgende Kontaktmöglichkeiten / Online-Angebote von Klient:innen angenommen? (n=508)



Viele/alle Klient:innen nutzen dieses Angebot

Manche Klient:innen nutzen dieses Angebot

Wenige/keine Klient:innen nutzen dieses Angebot

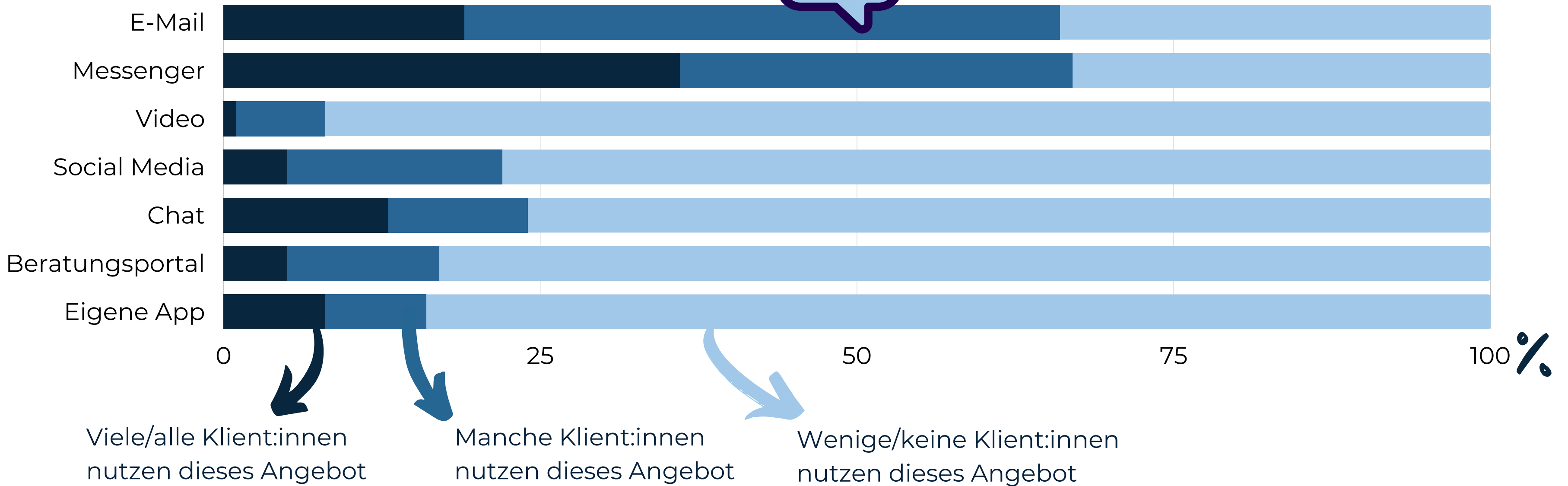




INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE



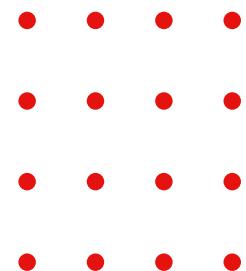
Wie werden folgende Kontaktmöglichkeiten / Angebote von Klient:innen angenommen? (n=508)



Viele/alle Klient:innen nutzen dieses Angebot

Manche Klient:innen nutzen dieses Angebot

Wenige/keine Klient:innen nutzen dieses Angebot



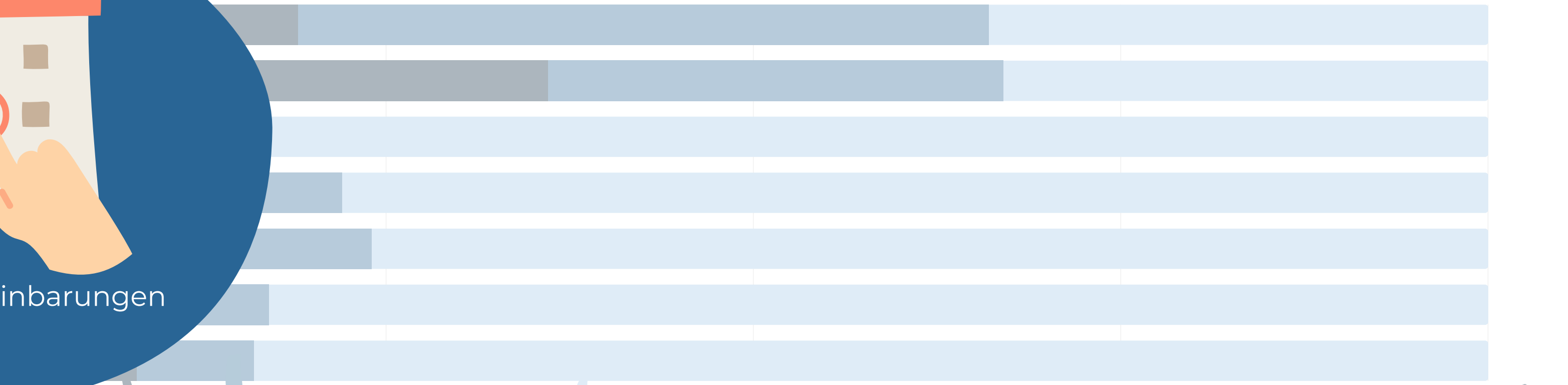


INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE

Welchen folgenden Kontaktmöglichkeiten / Online-Angebote von Klient:innen angenommen? (n=508)



74 % Terminvereinbarungen

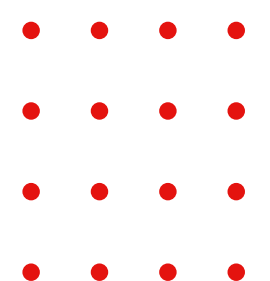


0 25 50 75 100 %

Viele/alle Klient:innen nutzen dieses Angebot

Manche Klient:innen nutzen dieses Angebot

Wenige/keine Klient:innen nutzen dieses Angebot





INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE

Welchen folgenden Kontaktmöglichkeiten / Online-Angebote von Klient:innen angenommen? (n=508)



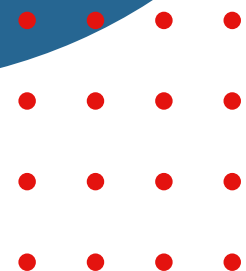
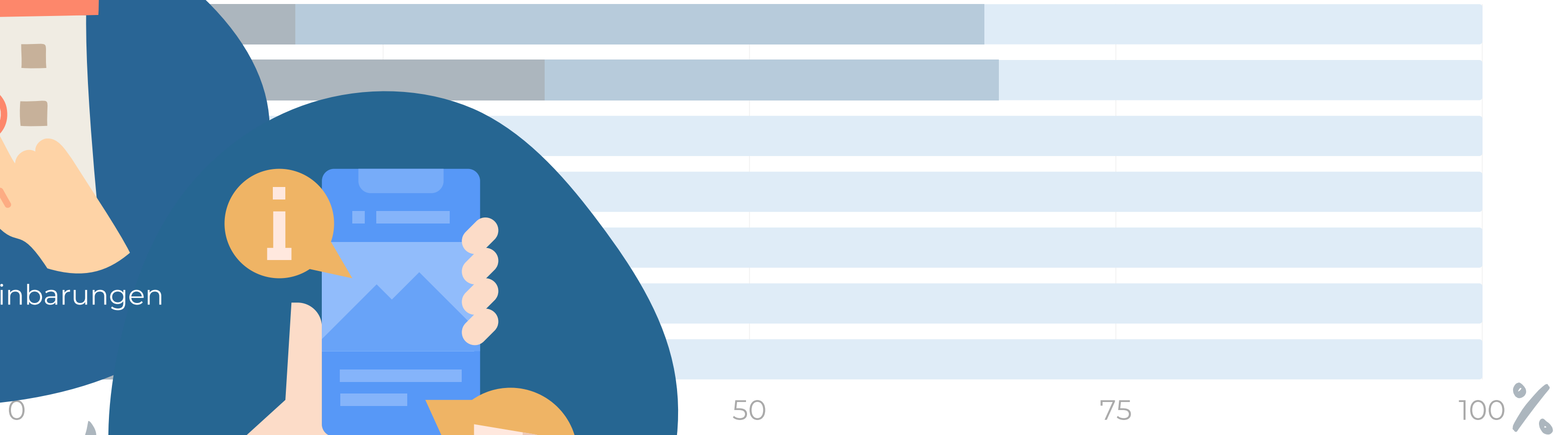
74 % Terminvereinbarungen



58 % Informationsberatung
50 % Verweisberatung

Viele/alle Klient:innen nutzen dieses Angebot

Wenige/keine Klient:innen nutzen dieses Angebot

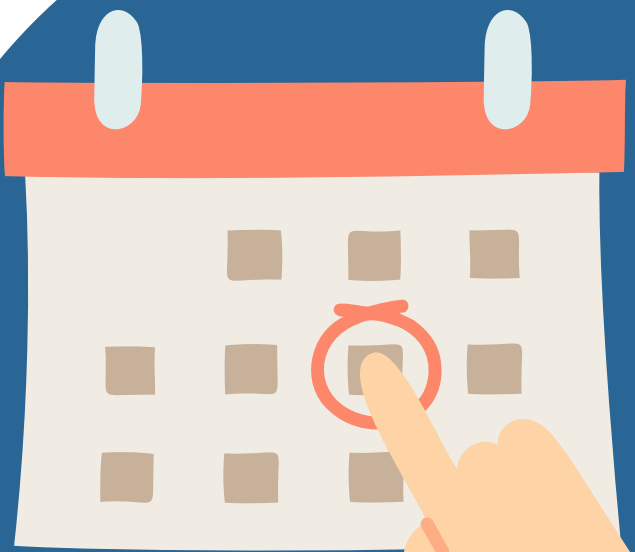




INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE

...den folgende Kontaktmöglichk

...innen angenommen? (n=508)



74 % Terminvereinbarungen



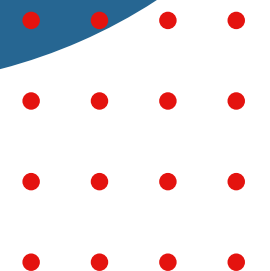
58 % Informationsberatung
50 % Verweisberatung



38 % Einmal- / Erstberatung

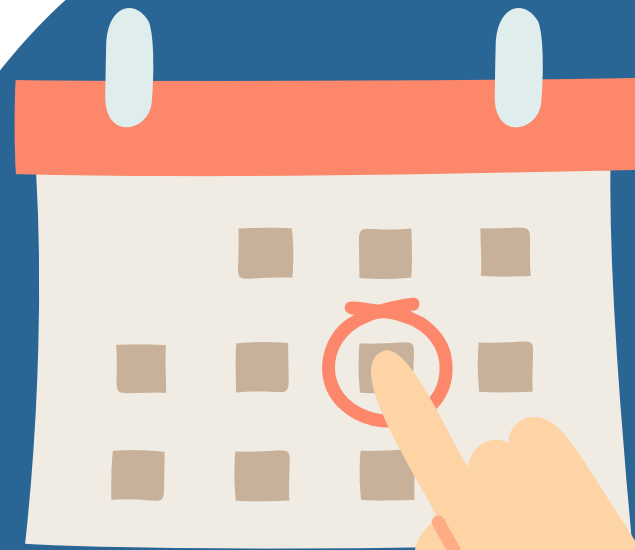
Viele/alle Klient:innen
nutzen dieses Ange

Wenige/keine Klient:innen
nutzen dieses Angebot





INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE



74 % Terminvereinbarungen



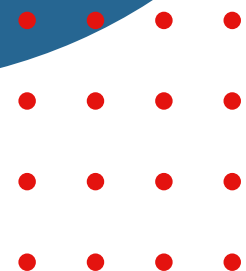
58 % Informationsberatung
50 % Verweisberatung



38 % Einmal- / Erstberatung

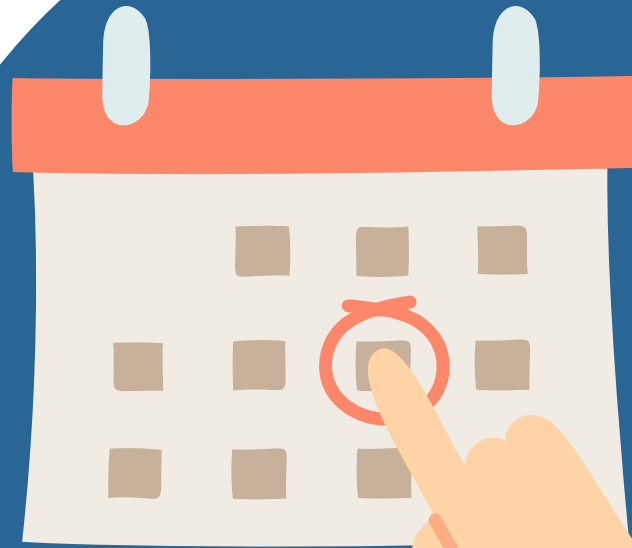


13 % Langfristiger Beratungsprozess





INTERNETGETSTÜTZTE ANGEBOTE



74 % Terminvereinbarungen



58 % Informationsberatung
50 % Verweisberatung



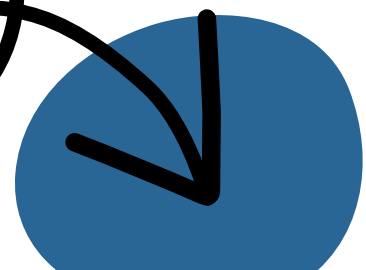
38 % Einmal- / Erstberatung



14 % "Anderes"



13 % Langfristiger Beratungsprozess





INHALTE DES FRAGEBOGENS

INTERNET- GESTÜTZTE ANGEBOTE

Einrichtung/
Dienst über
Internet (E-Mail,
Chat, Messen-
ger, Videocall
usw.) erreich-
bar? Wenn ja:
Wie sieht
Nutzung &
Finanzierung
aus? Wenn nein,
warum nicht?

DIGITALE ANGEBOTE VOR ORT

Gibt es
Internetzugang
für Klient:innen
vor Ort? Oder
einen Zugang
zu einem
Computer?
Können
Klient:innen
technische
Geräte vor Ort
laden?

TRAININGS & QUALIFIKA- TIONEN

Was wünschen
sich Klient:innen
und was wün-
schen sich Mit-
arbeiter:innen?
Was wird
bereits ange-
boten? Wer
führt diese
Schulungen
durch?

SOFTWARE ZUR KLIENT:INNEN- VERWALTUNG

Wird
Dokumenta-
tionssoftware
genutzt? Wenn
ja, welche?
Wenn nein,
warum nicht?

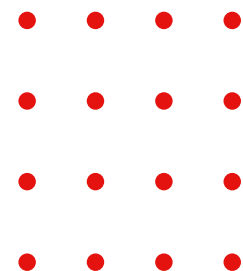
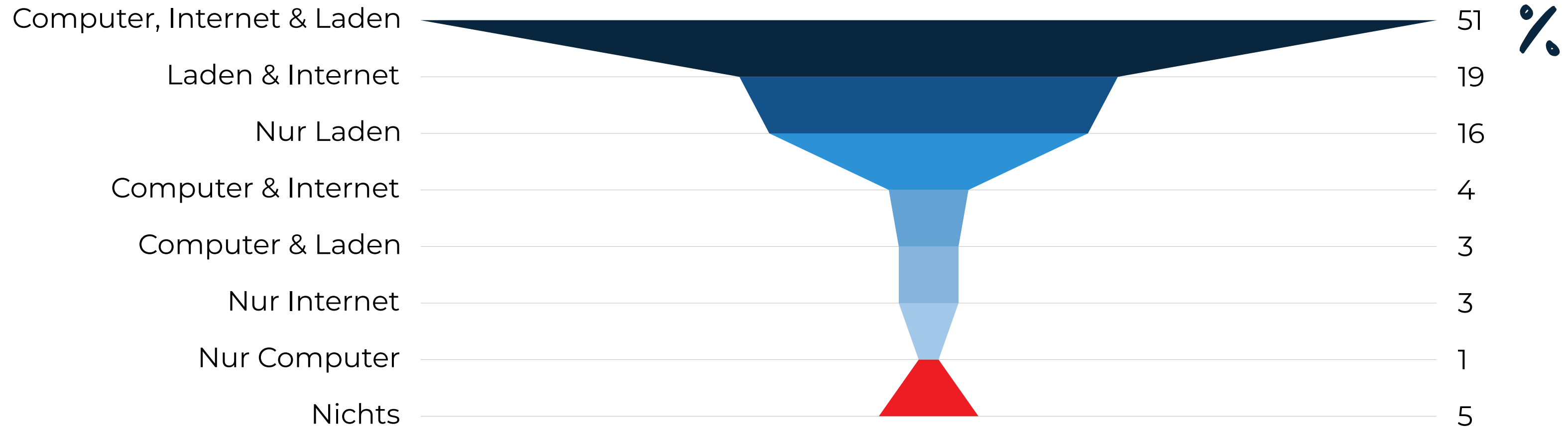
WÜNSCHE AN DIE BAG W

Soll die BAG W
das Thema
Digitalisierung
weiter bear-
beiten? Wie?
Welche
Informationen
sind wichtig für
die Praxis?



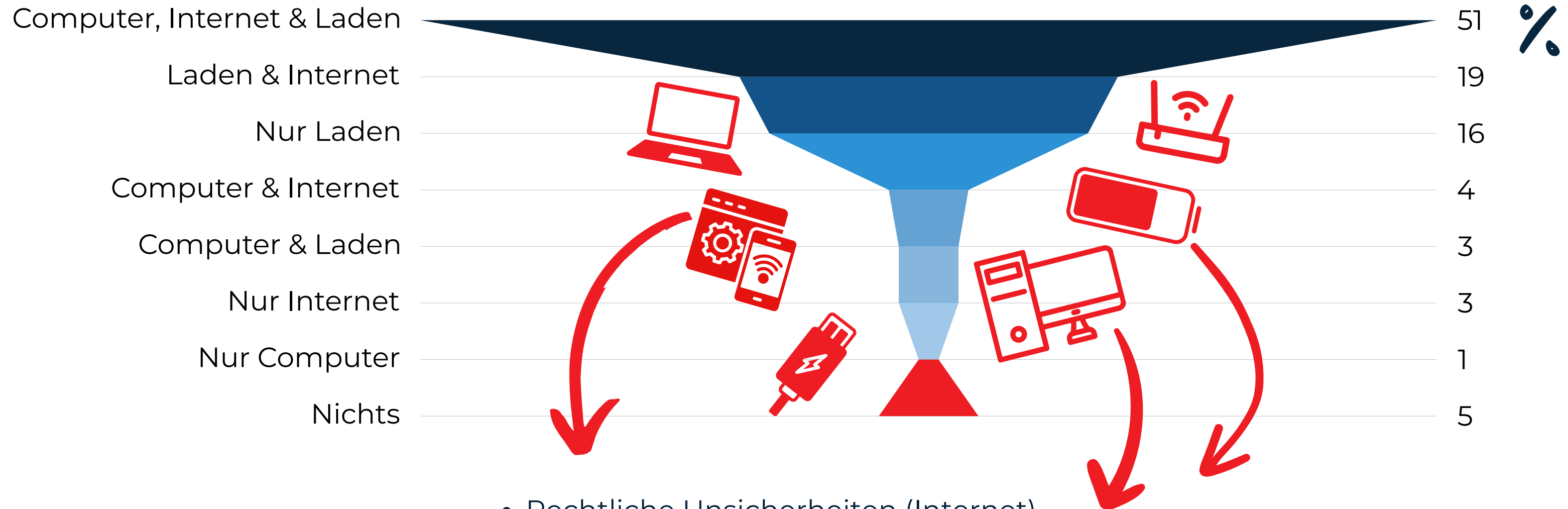


Computer - Internet - Lademöglichkeit





Computer - Internet - Lademöglichkeit



- Rechtliche Unsicherheiten (Internet)
- Klient:innen haben selbst Computer, Internet, Lademöglichkeit
- unpassend für jeweiligen Angebotstyp
- personell nicht leistbar (Wartung)
- nicht finanzierbar
- bauliche/infrastrukturelle Hürden

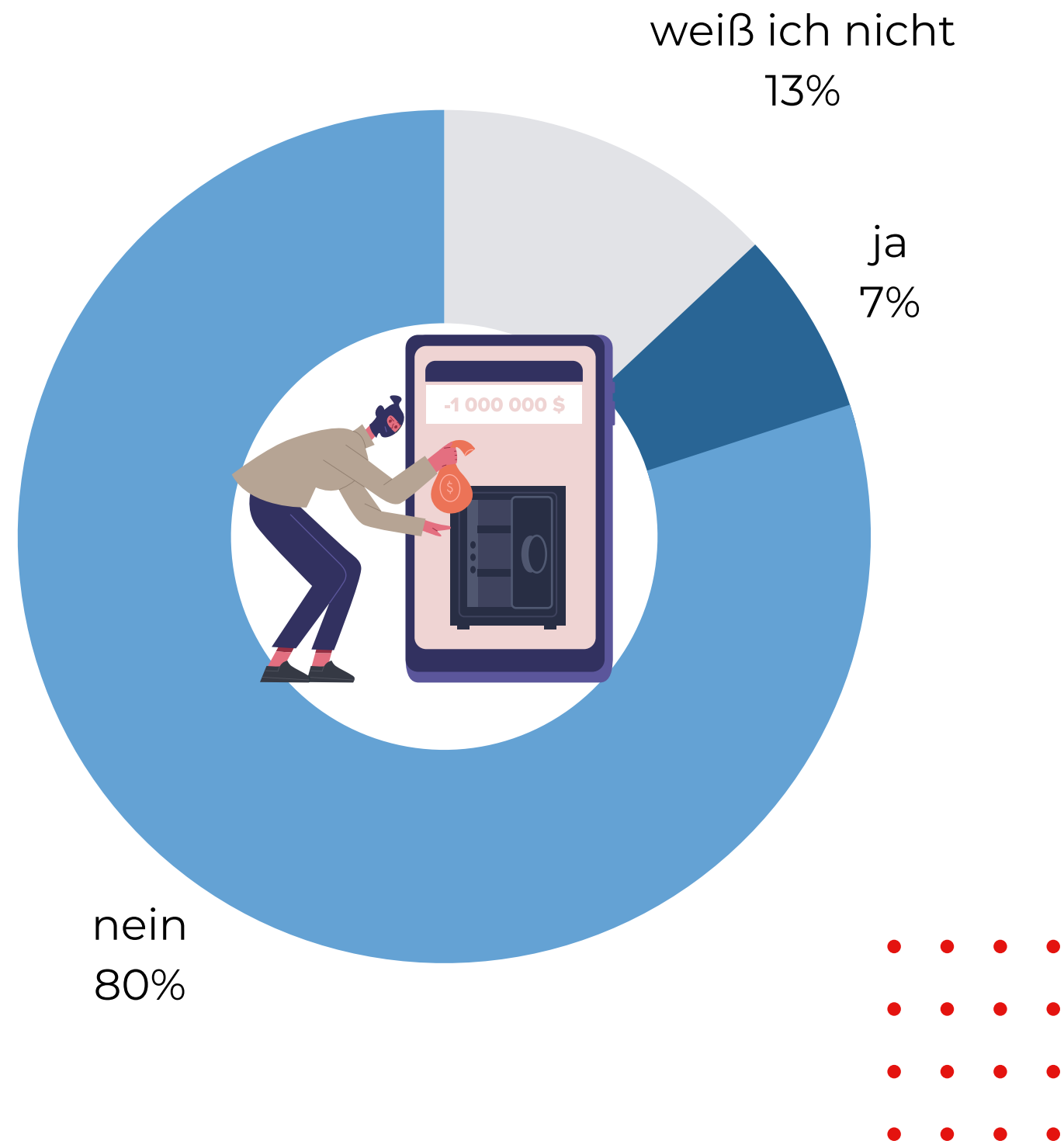




ANGEBOTE VOR ORT

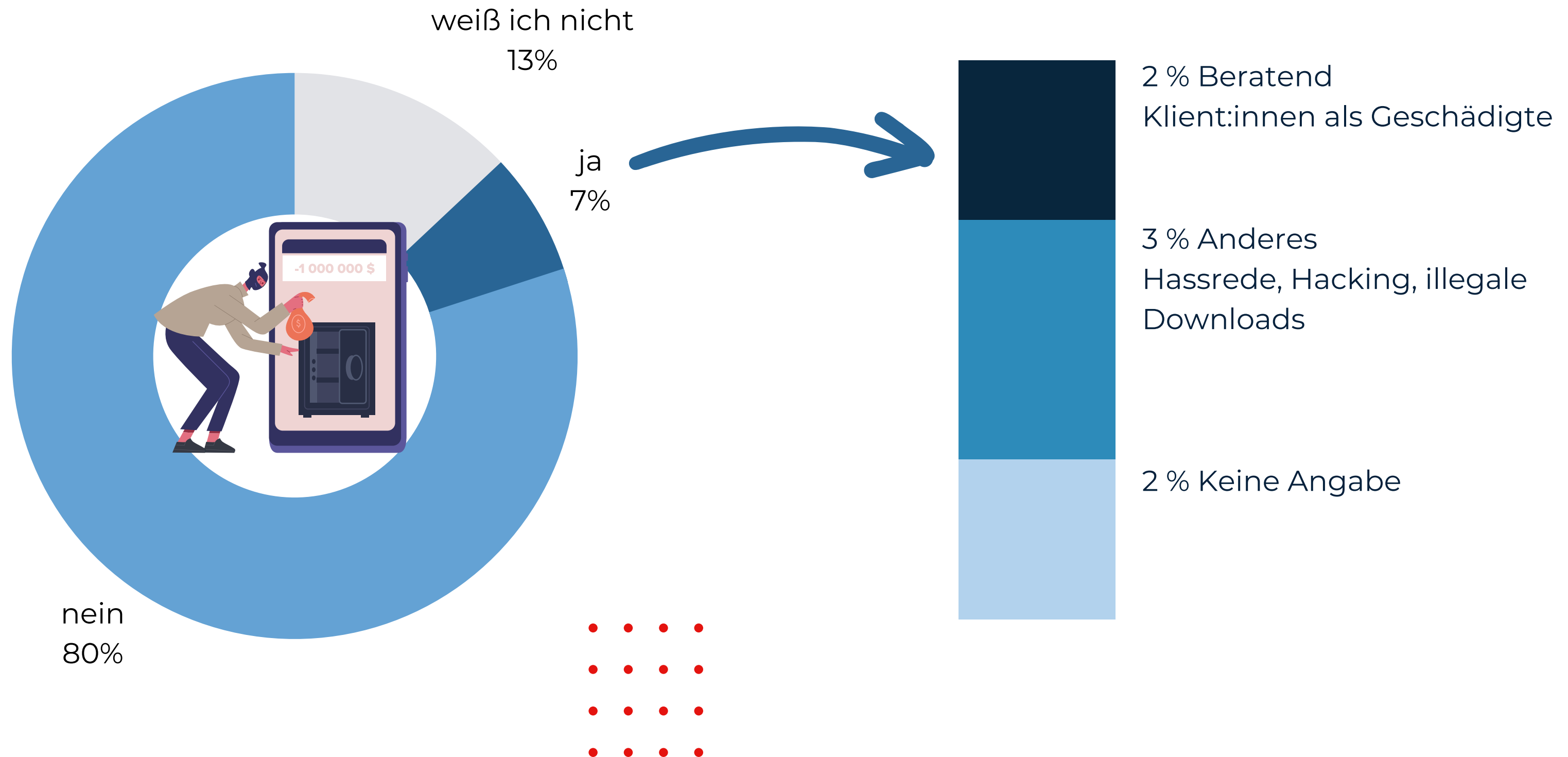


Haben Sie innerhalb Ihres Dienstes/Ihrer Einrichtung Erfahrungen mit Onlinestraftaten/
rechtlichen Verstößen gemacht? (n=535)





Haben Sie innerhalb Ihres Dienstes/Ihrer Einrichtung Erfahrungen mit Onlinestraftaten/
rechtlichen Verstößen gemacht? (n=535)





INHALTE DES FRAGEBOGENS

INTERNET- GESTÜTZTE ANGEBOTE

Einrichtung/
Dienst über
Internet (E-Mail,
Chat, Messen-
ger, Videocall
usw.) erreich-
bar? Wenn ja:
Wie sieht
Nutzung &
Finanzierung
aus? Wenn nein,
warum nicht?

DIGITALE ANGEBOTE VOR ORT

Gibt es
Internetzugang
für Klient:innen
vor Ort? Oder
einen Zugang
zu einem
Computer?
Können
Klient:innen
technische
Geräte vor Ort
laden?

TRAININGS & QUALIFIKA- TIONEN

Was wünschen
sich Klient:innen
und was wün-
schen sich Mit-
arbeiter:innen?
Was wird
bereits ange-
boten? Wer
führt diese
Schulungen
durch?

SOFTWARE ZUR KLIENT:INNEN- VERWALTUNG

Wird
Dokumenta-
tionssoftware
genutzt? Wenn
ja, welche?
Wenn nein,
warum nicht?

WÜNSCHE AN DIE BAG W

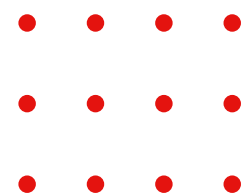
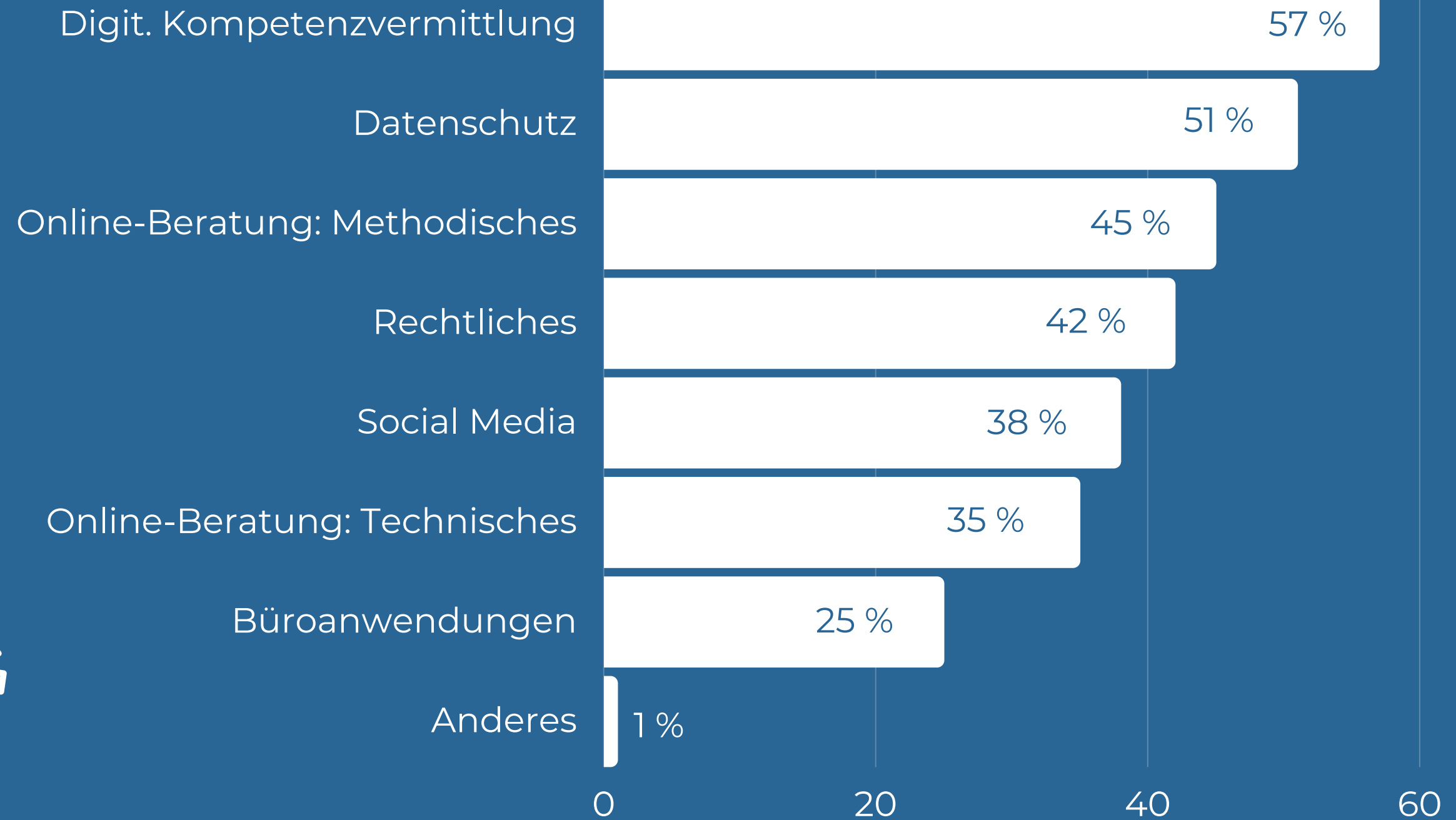
Soll die BAG W
das Thema
Digitalisierung
weiter bear-
beiten? Wie?
Welche
Informationen
sind wichtig für
die Praxis?





TRAININGS / QUALIFIKATIONEN

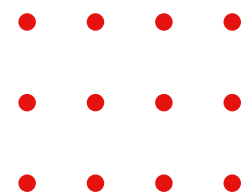
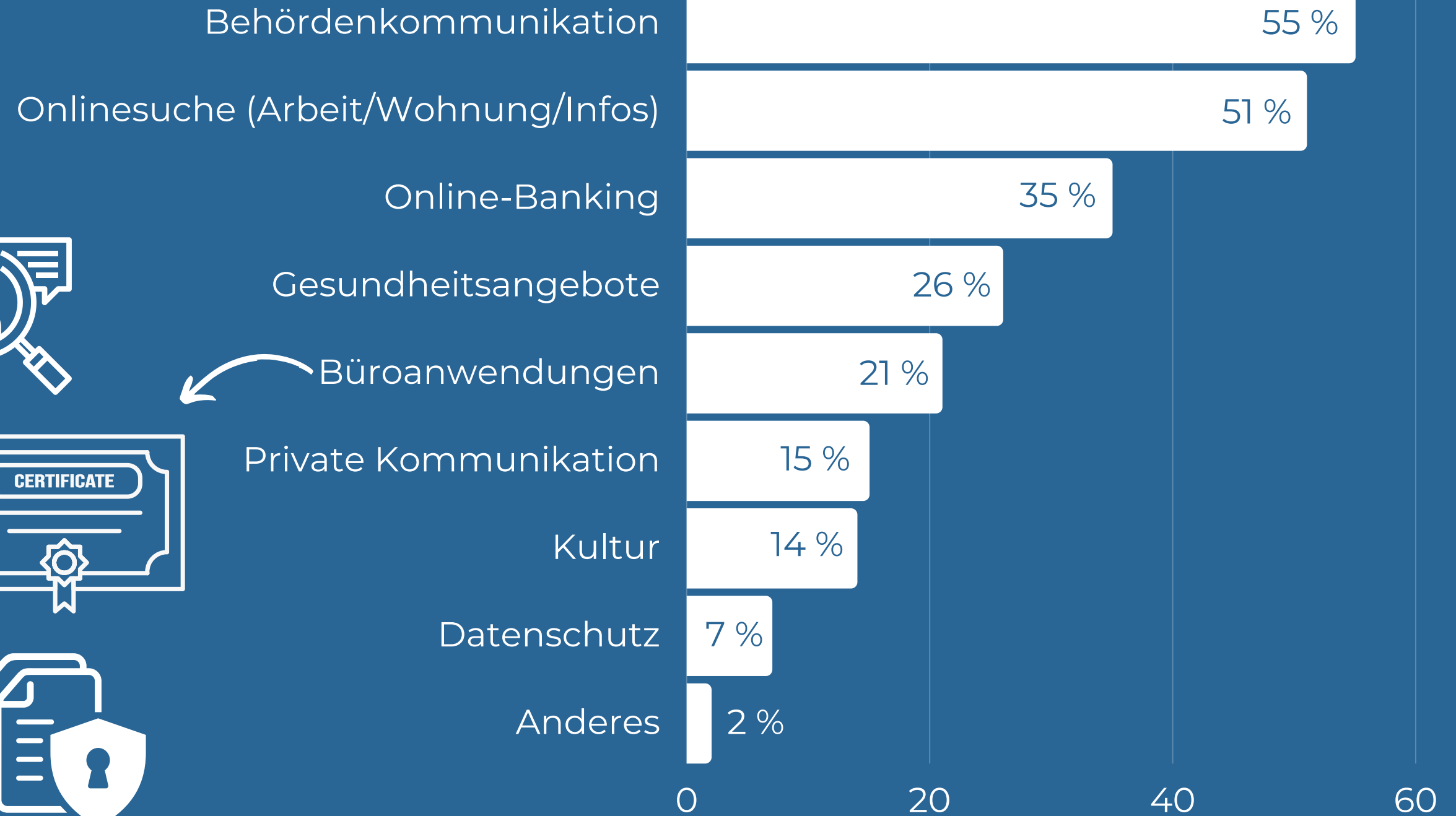
Schulungswünsche Mitarbeiter:innen





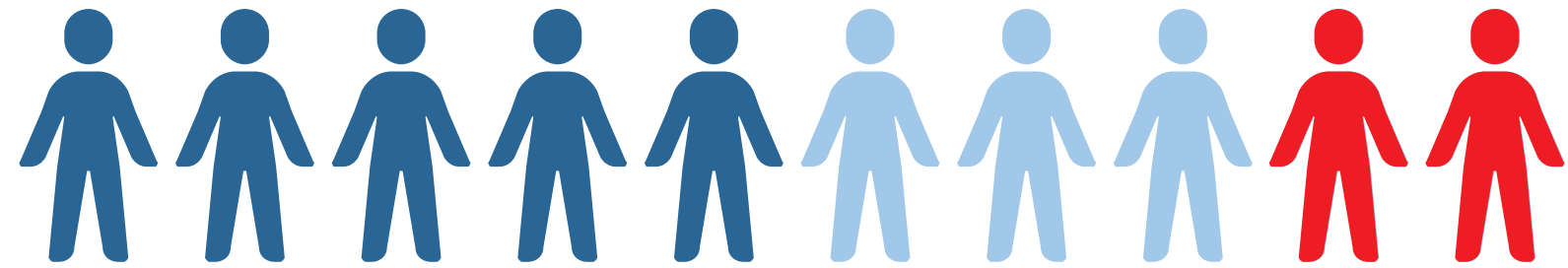
TRAININGS / QUALIFIKATIONEN

Schulungswünsche Klient:innen



 FAZIT

Digitalisierung erleichtert die Arbeitsprozesse
in der Wohnungsnotfallhilfe.



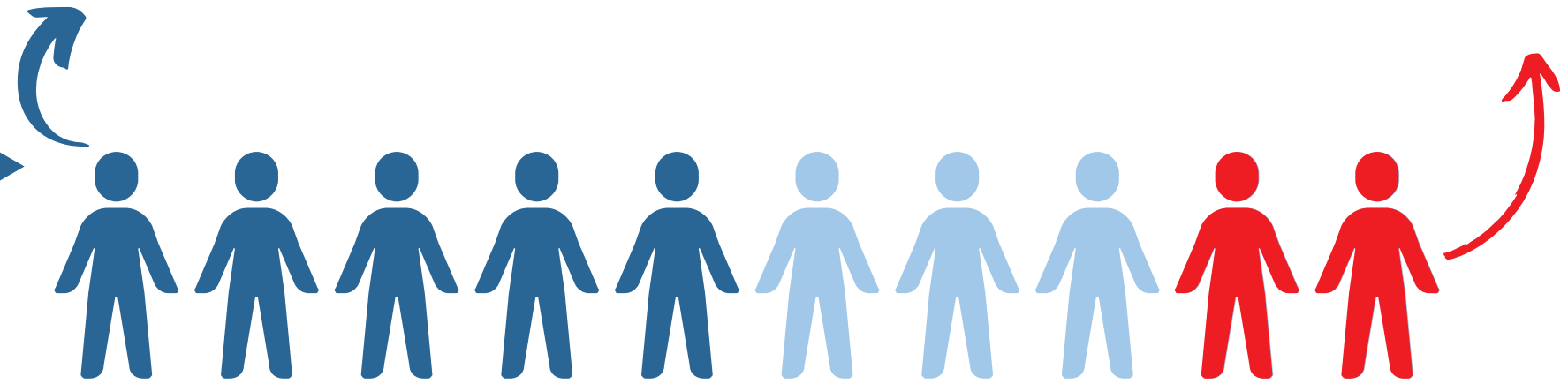


 FAZIT

Digitalisierung erleichtert die Arbeitsprozesse in der Wohnungsnotfallhilfe.

»Digitalisierung sollte keine weitere Hürde, sondern eine Erleichterung sein.«

»Digitalisierung ist ein zusätzliches Arbeitsfeld der sowieso schon überlasteten Sozialarbeit.«



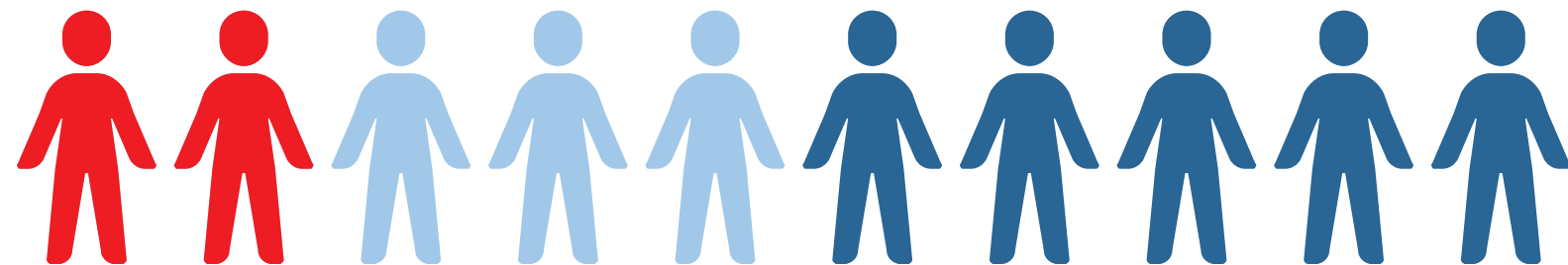
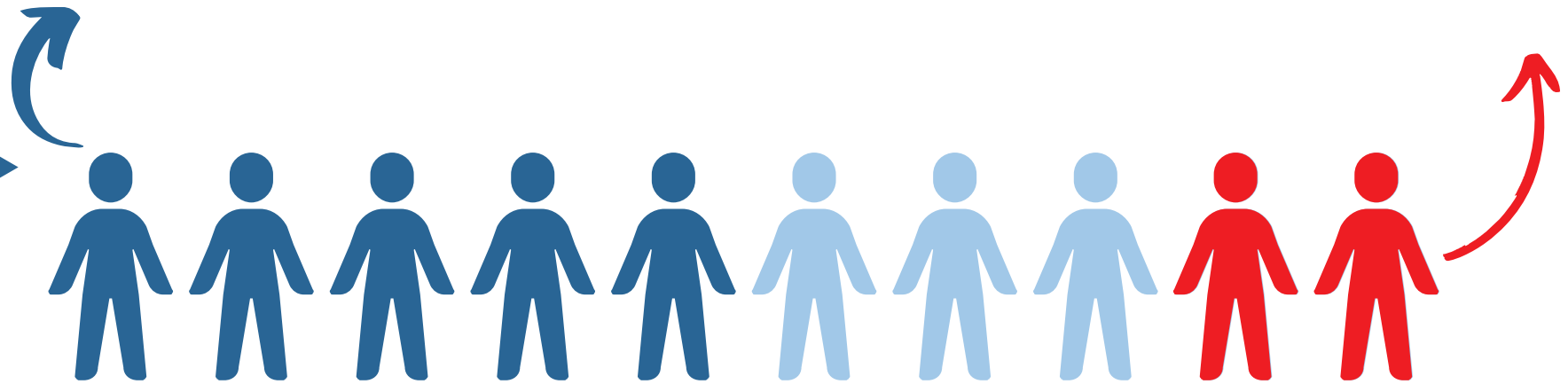


 FAZIT

»Digitalisierung sollte keine weitere Hürde, sondern eine Erleichterung sein.«

»Digitalisierung ist ein zusätzliches Arbeitsfeld der sowieso schon überlasteten Sozialarbeit.«

Digitalisierung erleichtert die Arbeitsprozesse in der Wohnungsnotfallhilfe.



Digitale Teilhabe und andere Herausforderungen der Wohnungsnotfallhilfe stehen nicht miteinander in Konkurrenz.



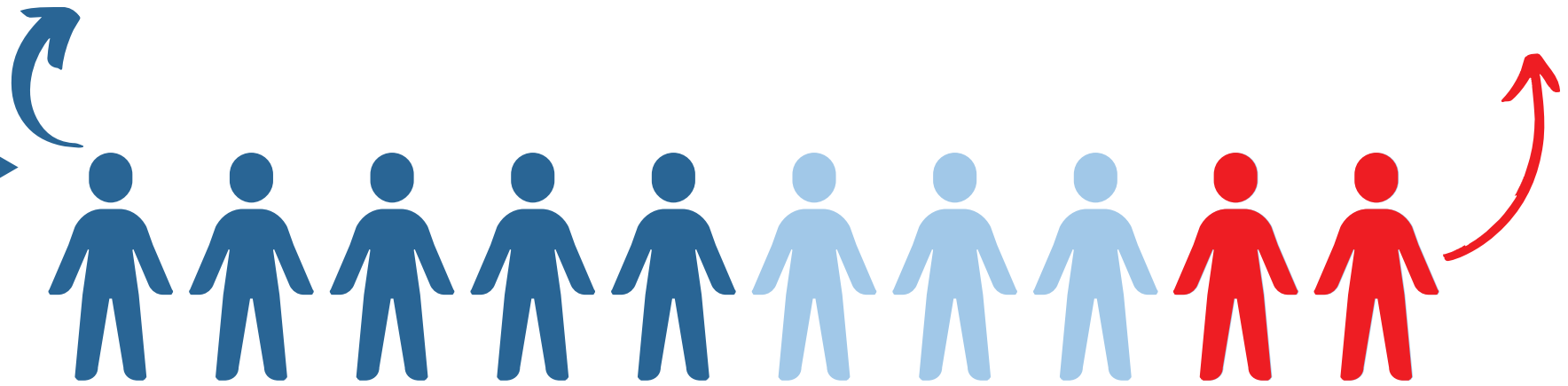


FAZIT

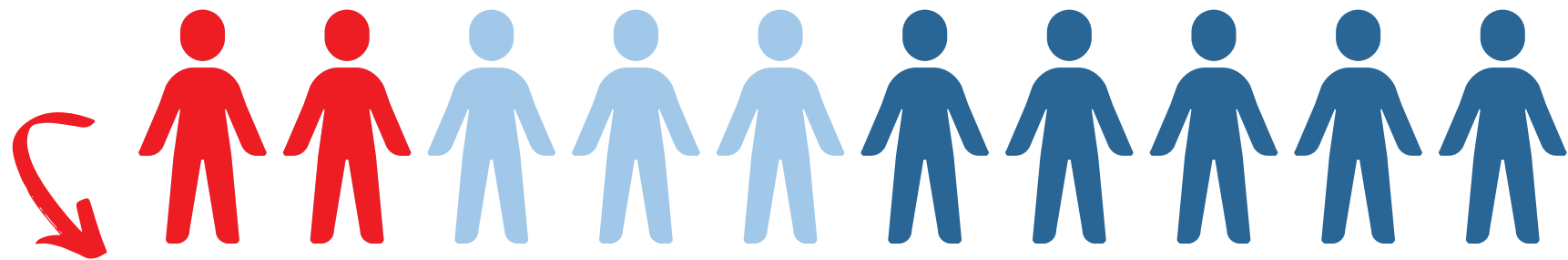
Digitalisierung erleichtert die Arbeitsprozesse in der Wohnungsnotfallhilfe.

»Digitalisierung sollte keine weitere Hürde, sondern eine Erleichterung sein.«

»Digitalisierung ist ein zusätzliches Arbeitsfeld der sowieso schon überlasteten Sozialarbeit.«



Digitale Teilhabe und andere Herausforderungen der Wohnungsnotfallhilfe stehen nicht miteinander in Konkurrenz.



»Wir würden uns wünschen, dass grundsätzliche Fragen des Wohnungsnotstandes diskutiert werden und nicht von Schein-Dringlichkeiten überlagert werden.«

»Digitalisierung und digitale Teilhabe sollten mit höchster Priorität bearbeitet werden.«





Digitalisierung in der Wohnungs- notfallhilfe

SARAH LOTTIES

Referentin für Dokumentation
und Statistik der BAG W

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

ANNIKA MARETZKI

Referentin für Digitalisierung
der BAG W

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

