caritas

Vom Klick zur Unterstützung

Ein Blick auf die Online-Beratung der katholischen Wohnungslosenhilfe in Niedersachsen

Fachforum Digitalisierung, BAGW

25.06.2025

Caritasverband
für die Diözese
Osnabrück e.V.

Ausgangssituation

caritas

- *Seit Anfang 2024 bieten kath. Einrichtungen der 67er Hilfe Onlineberatung an*
- *Wieso – Weshalb – Warum?*
    - *Ausgangspunkt: Onlinezugangsgesetz*
    - *Zunehmende Digitalisierung aller Lebensbereiche*
    - *Veränderung der Klientel der Wohnungslosenhilfe*
    - *Erweiterung der Zugangsmöglichkeiten gerade im ländlichen Raum (schlechter ÖPNV, ggf. weite Fahrstrecken)*
    - *Ggf. „gutes Argument“ bei Verhandlung neuer Leistungsvereinbarungen*

caritas

Wesentliche Eckpunkte:

- *Genutzt wird die Onlineberatungsplattform des Deutschen Caritasverbandes (DCV)*
- *Die Onlineberatung erfüllt die Voraussetzungen für ein datenschutzkonformes und sicheres Beratungsangebot*
- *Ein Release der Plattform 2.0 findet in 2025 statt*
- *Der Zugang ist für Nutzer*innen nicht barrierefrei – aber „barrierearm“*
- *Eine anonyme Beratung ist möglich*
- *Die Anlage der Beratungsstellen erfolgte durch den DCV*
- *Die Zuordnung der Anfragen erfolgt über Postleitzahlen*
- *Die Mitarbeitenden haben an einer Onlineschulung zur Onlineberatung teilgenommen*

Caritasverband
für die Diözese
Osnabrück e.V.

- Onlineberatung in Niedersachsen

caritas

Caritasverband
für die Diözese
Osnabrück e.V.

Erste Erfahrungen

caritas

- *Die Schulung zur Onlineberatung war weder zeit- noch kostenintensiv*
- *Die Inhalte der Schulung sind geeignet, um mit der Onlineberatung zu starten*
- *„gute“ Onlineberatung benötigt mehr als technisches Wissen*

- *Wohnungslosenhilfe (noch) kein eigener Bereich auf der Onlineberatungsplattform des DCV*
- *Auffindbarkeit des Angebots aktuell (noch) eine Herausforderung*

- *Erste Maßnahmen zur Auffindbarkeit des Angebots:*
  - *QR-Codes auf Flyern*
  - *QR-Codes in Signaturen*
  - *Aushänge mit entsprechenden Hinweisen*
  - *Nutzung vorhandener digitaler Verbreitungswege*

Caritasverband
für die Diözese
Osnabrück e.V.

Maßnahmen zur Auffindbarkeit:

caritas

rohnungslosenhilfe/online-beratung/online-beratung

Caritasverband für die Diözese Osnabrück e.V.

Caritas im Bistum Osnabrück | Karriere bei der Caritas | Caritas vor Ort | Caritas Jahreski

- Wohnungslosenhilfe
- Themenseite Wohnungslosenhilfe
- Angebote
- Ratgeber
- Online-Beratung
- Aktuelles
- Zentrale Beratungsstelle

Online-Beratung

Nicht immer kann oder will man persönlich direkt vor Ort Kontakt aufnehmen. Für diese Fälle bietet die Caritas im Bereich der Wohnungslosenhilfe eine Online-Beratung an.

Hier finden Sie eine Auflistung der Beratungsstellen, die eine Online-Beratung anbieten. Klicken Sie einfach auf den Link, um zu dem Angebot zu gelangen.

Bersenbrück: Ambulante Wohnungslosenhilfe - Caritasverband für die Stadt und den Landkreis Osnabrück

Diepholz: Ambulante Wohnungslosenhilfe - Caritasverband für die Landkreise Diepholz und Nienburg links der Weser

Twistringen: Ambulante Wohnungslosenhilfe - Caritasverband für die Landkreise Diepholz und Nienburg links der Weser

Lingen: Ambulante Wohnungslosenhilfe - SKM Lingen e.V.

Osnabrück: Ambulante Wohnungslosenhilfe - Fachberatungsstelle Soziale Dienste SKM gGmbH

Caritas im Bistum Osnabrück | Karriere bei der Caritas | Caritas vor Ort | Caritas Jahreska

- Fachambulanz Suchtprävention und Rehabilitation
- Fairkauf Bersenbrück
- Familienerholung
- Flüchtlingssozialarbeit
- Jugendmigrationsdienst
- Kurberatung
- Migrationsberatung
- Wohnungslosenhilfe
- Krankenwohnung für Wohnungslose
- Kontakt
- Sozialrechtliche Energieberatung

die Gründe für Wohnungslosigkeit sind – verbunden mit individuellen Problemen führen sie schnell zu einer ausweglos scheinenden Lage – auch bei Menschen, die bisher in gesicherten Verhältnissen lebten. Wenn nicht geholfen wird, beginnt eine fatale Spirale des Abstiegs.

Alles ist anders als im "normalen" Leben: Wohnungslose Frauen und Männer haben weder ein Zuhause noch ein Dach über dem Kopf; sie sind in besonderer Weise von Isolation und sozialer Ausgrenzung betroffen. Das ungesicherte Leben auf der Straße ist Ausdruck der umfassenden Notlage, in der sich diese Menschen befinden.

Sie benötigen Hilfe? Wir haben ein ganzes Bündel an Hilfemaßnahmen für Sie zusammengeschnürt.

Wir helfen Ihnen bei:

- der Sicherung der Grundversorgung (Ernährung, Übernachtung, Kleidung, Hygieneetc.)
- der Suche nach geeignetem Wohnraum
- der Antragsstellung zur Existenzsicherung und sonstigen Behördengängen
- der Erarbeitung individueller Hilfepläne und unterstützen bei der Umsetzung
- Vermittlung an andere Fachdienste bei weiteren Problemen
- der Arbeitsplatzsuche und -sicherung

Wir beraten Sie bei persönlichen Problemen und akuten Krisen. Unser Ziel ist die optimale Beratung und Hilfe, die zu einer dauerhaften Integration wohnungsloser Menschen in die Gesellschaft führt.

Nicht immer hat man die Möglichkeit, sich vor Ort direkt Hilfe zu holen. Deshalb beraten wir Sie auch gern online. Einfach hier klicken.

Wir verstehen uns als Anwalt wohnungsloser Menschen, wenn es darum geht, öffentlich ihre Situation gegenüber Politik und Gesellschaft deutlich zu machen und ihre Interessen zu vertreten.

Maßnahmen zur Auffindbarkeit

Maßnahmen zur Auffindbarkeit

https://wohnung-weg.de/service/__trashed/

Wohnung weg
Das Wohnungslosen-Netzwerk

Spenden

- Nutzung der Küche während der Öffnungszeiten
- Duschen
- kostenlose Nutzung von Waschmaschine und Trockner
- Computer mit Internetzugang
- Fernseher, Radio, Zeitung
- Gutscheine für das Soziale Kaufhaus FAIRKAUF in Bersenbrück
- Gutschein für einen Einkauf bei der Bersenbrücker Tafel

Unterbringungsmöglichkeiten:

- Übernachtungsstelle Bersenbrück
- Übernachtungsstelle Quakenbrück
- Übergangswohnungen im Rahmen einer Betreuung durch die Ambulante Hilfe

Beratungstermine können nach Absprache auch außerhalb der Öffnungszeiten vereinbart werden.

Wir beraten Sie auch gerne online!
https://beratung.caritas.de/registration?aid=2596

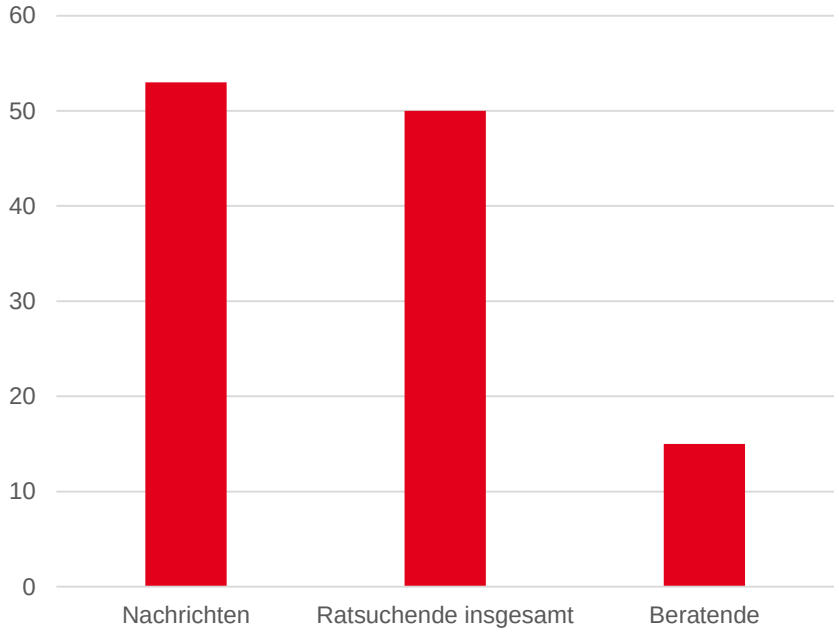
Mittwoch
08:30 – 12:30 Uhr

Donnerstag
08:30 – 12:30 Uhr

Freitag
08:30 – 12:00 Uhr

Ein paar Daten aus 2024

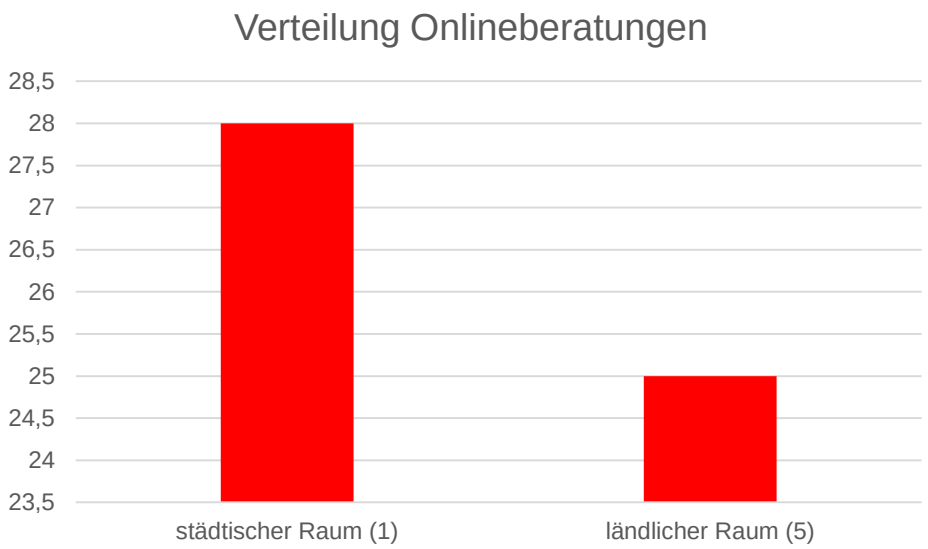
caritas



Caritasverband
für die Diözese
Osnabrück e.V.

Ein paar Daten aus 2024

caritas



Caritasverband
für die Diözese
Osnabrück e.V.

Erfahrungen

caritas

- *Die Bereitschaft der Mitarbeitenden in den Einrichtungen, sich auf Onlineberatung einzulassen, war (und ist) hoch*
- *Die Implementierung des Angebots war gut handhabbar*
- *Das Angebot der Onlineberatung wird trotz suboptimaler Auffindbarkeit genutzt*
- *Die eingehenden Anfragen sind weit überwiegend „passend“ zur Hilfeart*
- *Der überwiegende Teil der Anfragen sind sog. Einmalkontakte*
- *Die Option des Blended Counseling wird noch nicht genutzt*

Beispiele für Online-Anfragen

caritas

Guten Tag,
ich habe vor wenigen Tagen meine Wohnung verloren und bin nun mit meinem 9 Jahre alten Hund wohnungslos, zudem leide ich unter starken Depressionen und teilweise Angstzuständen welche sich in der Vergangenheit durch die trennung meiner Partnerin und die schwere Krankheit meiner Mutter gebildet haben, ich weiß nicht weiter was ich machen kann und bin am Ende.
mein hund ist alles was Ich noch habe und ich über alles liebe

Beispiele für Online-Anfragen

caritas

Guten Tag mein Name ist […] und lebe grade in X. in einem obdachlosen heim und fühle mich hier nicht wohl und wo ich eigentlich garnicht sein möchte.
meine Situation ist grade so das es mir mental sehr schlecht geht und grade einfach nicht weiter weis weil ich in einer Stadt lebe wo ich ganz alleine bin und auch niemanden habe was mich sehr belastet. Ich möchte einen Job und eine eigene Wohnung haben eine WG würde für mich auch in Frage kommen aber ich möchte einfach nur noch zurück nach Y. dazu kommt es auch noch das es sehr schwer für mich ist vom X aus einen Job oder wohnung zu finden da ich finanziell einfach nicht das Geld habe um immer nach Y zu fahren
Ich hoffe wirklich ihr könnt mir helfen und habt eine Platz für mich .
tut mir leid fur die Rechtschreib Fehler Jch habe dabei total geweint
Mi

Caritasverband
für die Diözese
Osnabrück e.V.

Ein paar O-Töne der Berater*innen

caritas

- *Wir erleben Onlineberatung nicht als belastend, weder zeitlich noch technisch.*
- *Bei uns hatten sich Personen gemeldet, [….] Daraus hat sich eine face-to-face-Beratung ergeben. Andere Klienten erhielten telefonische Auskunft*
- *Wenn ich es richtig in Erinnerung habe kam es nie zu einen Beratungsprozess, der über ein zwei mal hin und her schreiben hinaus ging.*
- *Es gab Anfragen, bei denen auch Telefonnummern dabei geschrieben wurden und die Beratung dann direkt telefonisch/in Präsenz fortgeführt wurde.*
- *Einige fragen nach Öffnungszeiten oder anderen sehr konkreten Dingen, z.b. wo eine ordnungsrechtliche Unterbringung beantragt werden kann. Einige fragen aber auch sehr offen, z.B. " ich bin obdachlos, was kann ich tun?".*
- *Fast alle Anfragen drehen sich um existenzielle Fragen (keine Leistungen, kein Schlafplatz, etc.), aber einige sprechen auch Sorgen, Ängste, Hoffnungslosigkeit, etc. an.*

Ein paar O-Töne der Berater*innen

caritas

- *Diesen Montag hatte ich eine Anfrage, die genau den Personenkreis widerspiegelt, den wir erreichen möchten: "Ich war beim Cafe Connection, die gaben mir Eure Telefonnummer, aber ich traue mich nicht anzurufen." Genau diese Personen, die die anderen Zugangswege nicht nutzen (können/ möchten), möchten wir damit ja ansprechen.*

- *Generell sind wir aufgeschlossen für das Thema und sehen es als Chance für KlientInnen, Kontakt aufzunehmen ohne an Uhrzeiten gebunden zu sein. Außerdem bietet diese Form der Kontaktaufnahme einen Schonraum für die KlientInnen, die etwas mehr Anonymität benötigen. Es entstehen auch keine Fahrtkosten (Öffis) und eine schnelle Antwort ist ohne persönliche Kontaktaufnahme möglich. Wir können uns gut vorstellen, dass das Angebot in den kommenden Jahren eine größere Nachfrage bekommt.*

Perspektive

caritas

- *Onlineberatung kann, will, soll und wird den direkten Zugang, die persönliche Beratung nicht ersetzen*
- *Onlineberatung kann ein alternativer Weg einer Kontaktaufnahme sein*
- *Onlineberatung kann Beratungsprozesse methodisch ergänzen*

Perspektive

caritas

- *Die Zahl wohnungsloser Menschen wird in den nächsten Jahren wohl weiter steigen*
- *Voraussichtlich wird die finanzielle Ausstattung vieler Angebote stagnieren oder rückläufig sein*
- *Gleichzeit wird es schwieriger werden, freie Stellen in der Wohnungslosenhilfe zu besetzen (Fachkräftemangel)*
- *Die Nutzung digitaler Angebote wird auch für Menschen in Wohnungsnot in den nächsten Jahren selbstverständlicher sein („Generationswechsel“)*
- *Das Thema „Digitale Teilhabe wohnungsloser Menschen“ wird stärkere Bedeutung erhalten*

Kontakt

caritas

Christian Jäger
DiCV Osnabrück
Knappsbrink 58
49078 Osnabrück

cjaeger@caritas-os.de

Caritasverband
für die Diözese
Osnabrück e.V.