Onlineberatung für Menschen in Wohnungsnotlagen

Projekte der Wohnhilfen Oberberg und der Wohnhilfen Köln

Diakonie Michaelshoven Soziale Hilfen gGmbH

Stand: 25.06.2025

INHALTSVERZEICHNIS

1 Die Diakonie Michaelshoven e.V. und die Sozialen Hilfen gGmbH

2 Die Onlineberatung für Köln & OBK

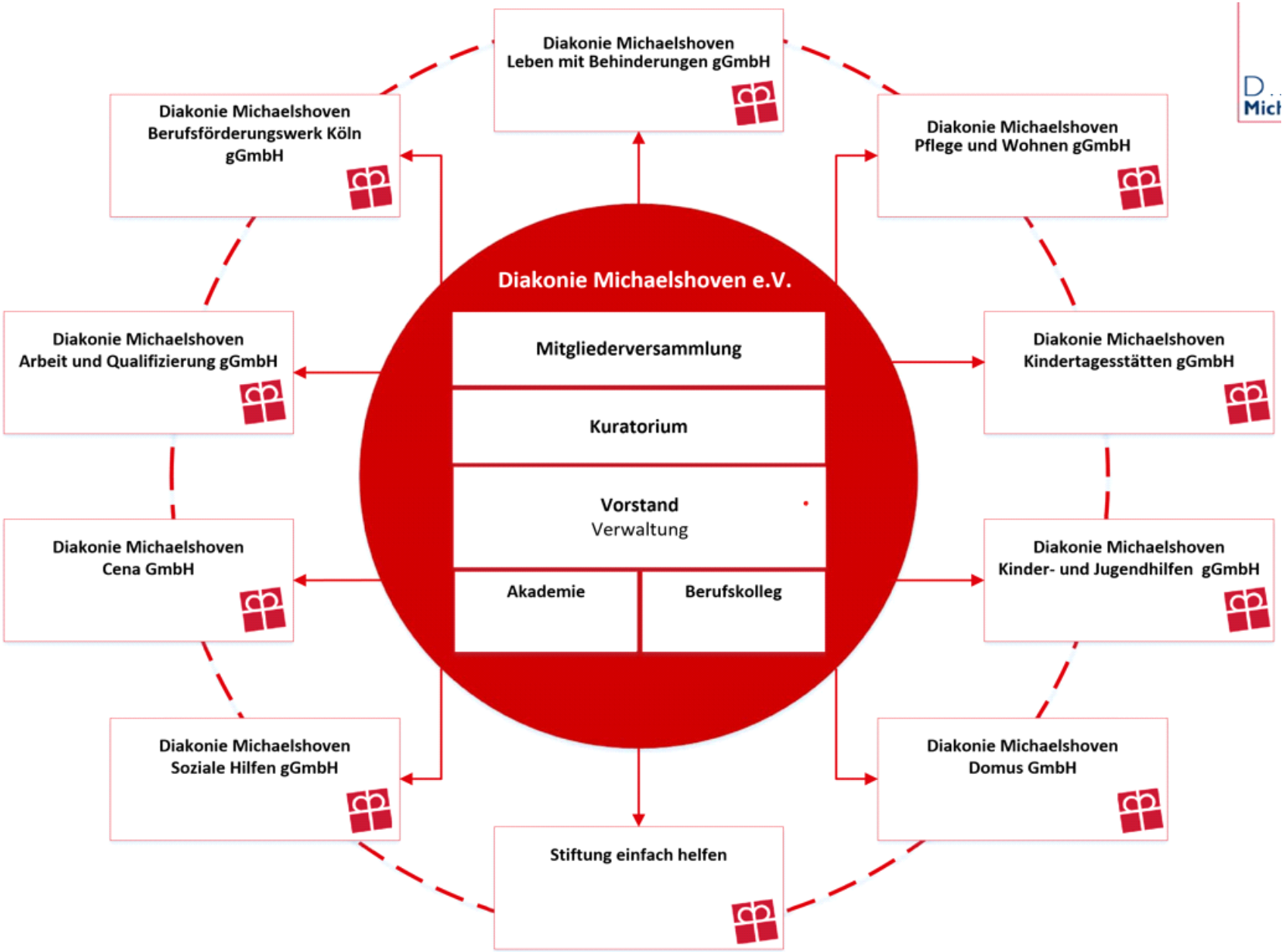
3 Zugänge zur Onlineberatung & Implementierung von WhatsApp

4 Die regional digital Aufsuchende Arbeit für Köln

5 Unsere zentralen Erkenntnisse

1. Die Diakonie Michaelshoven und die Sozialen Hilfen gGmbH

1. Die Diakonie Michaelshoven e.V.



Diakonie Michaelshoven - Soziale Hilfen gGmbH

Wohnhilfen Köln

Fachberatungsdienst
- Fachber. § 67 Frauen
- Fachberatung Kalk
- Hotelscouts
- Streetwork
- BerMico III

Wohnbegleitende Hilfen
- Ambe
- BeWo
- Chance
- Housing First

Stationäre Hilfe
- Zentral
- Dezentral
- Mutter Kind

Tagesstruktur

Unterbringung & Versorgung
- Düppel
- Europa
- Clearingunterkunft

Wohnhilfen OBK

Fachberatungsdienst
- Fachberatung § 67
- Aufsuchende Arbeit
- Prävention
- „Systemsprenger"
- Wohnraumagentur

Wohnbegleitende Hilfen
- BeWo § 67
- BeWo § 78

Stationäre Hilfe
- Zentral
- Dezentral

Tagesstruktur

Gewaltschutz und Frauenberatung Köln

Gewaltschutzzentrum
- Gewaltschutzberatung
- psychosoz. Betreuung
- Kinderintervention
- Clearing/Interim

Geflüchteten Hilfe
- Sürth
- Zollst.
- Ringstraße

Inklusion, Beschäftigung Köln

fairstores
- Nippes
- Severinstraße
- Kalk
- Mühlheim
- Eigelstein
- Porz
- Spendenlager

Quartiersarbeit Köln

Sozialraum-koordination
- SR 1
- SR 2

Gemeinwesenarbeit
- SR 1

Projekte
- Projekt: Akademie Expert:innen i.e.S.
- Projekt: Edelgard
- Projekt: fairstores
- Projekt: Onlineberatung
- Projekt: Der Wahn
- Projekt: Digi 3.0
- Projekt: Aufsuchende digitale Arbeit
- Projekt: SWA Köln

Die Digitalisierung hat viele alltägliche Lebensbereiche erreicht und verändert, z.B.

Daran können **nicht alle Menschen** gleichermaßen partizipieren! Dazu gehören ganz besonders Menschen in Wohnungsnotlagen.

Für die Wohnhilfen Oberberg und Köln gehört die digitale Teilhabe zur Existenzsicherung und ist daher integraler Bestandteil ihrer Arbeit.

8 Eckpunkte zum Selbstverständnis der Wohnhilfen zur Digitalisierung der Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen

Alle Hilfesuchenden haben Zugang zur ortsunabhängigen digitalen Kommunikation. Sie werden nach ihrer Ausstattung mit digitalen Endgeräten befragt und erhalten entsprechend ihrem Bedarf Hardware.	Alle Hilfesuchenden mit Bedarf haben Zugang zu Unterstützung im Umgang mit digitalen Endgeräten und Medien. Sie werden nach ihrem digitalen Know-how befragt und erhalten entsprechend ihrem Bedarf Unterstützung beim Umgang mit Hardware und den gängigen Applikationen.	Alle Standorte der Wohnhilfen Oberberg und Köln verfügen über frei zugängliches und leistungsstarkes WLAN.	Die Beratung von Menschen in Wohnungsnotlagen erfolgt parallel zum analogen Angebot der Wohnhilfen Oberberg und Köln auch als Onlineberatung. Damit wird Menschen ein Zugang zu Beratung und Hilfe geschaffen, die über analoge Angebote nicht erreicht werden können.
Den Mitarbeiter:innen der Wohnhilfen Oberberg und Köln steht die für ihre Arbeit erforderliche digitale Infrastruktur zur Verfügung. Sie sind sicher im Umgang damit, erhalten bei Bedarf individuellen Support und nehmen regelmäßig an Schulungen zu Dienstgeräten und -programmen teil.	Die alltäglichen Abläufe der Wohnhilfen Oberberg und Köln sowie die Aktenverwaltung und das Hilfeplanverfahren sind weitgehend digitalisiert.	Die Angebote der Wohnhilfen Oberberg und Köln sind neben der realen auch in der virtuellen Welt deutlich erkennbar, sorgen so für Aufmerksamkeit und weisen auf Unterstützungsmöglichkeiten für Menschen in Wohnungsnotlagen hin.	Parallel zum Ausbau der Digitalisierung sind analoge Zugänge für Menschen in Wohnungsnotlagen sichergestellt.

Digitale Teilhabe und Digitalisierung – Unser Weg

Digitalisierungsprojekt 1.0
inkl. Wissenschaftlicher Begleitung
(gefördert durch Stiftung Wohlfahrtspflege NRW)
Nov. 2020 –
Okt. 2021

Digitalisierungsprojekt 2.0
inkl. Wissenschaftlicher Begleitung
(gefördert durch Stiftung Wohlfahrtspflege NRW)
Nov. 2021 –
Okt. 2022

Digitalisierung
(gefördert durch Lotte Müller)
Nov. 2022 –
Mär. 2024

Begleitgruppe Onlineberatung mit versch. Angeboten aus NRW
seit Okt. 2023

Fortbildung Mitarbeitende Onlineberatung
Okt. 2023 –
Dez. 2023

Regional digital Aufsuchende Arbeit
(gefördert durch Stadt Köln)
seit Nov. 2023

2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027

Konzeptentwicklung Onlineberatung
(gefördert durch MAGS)
Jul. 2022 –
Feb. 2023

Kooperation mit BAGW
zur Onlineberatung und
reg. dig. Aufsuchenden Arbeit
seit Aug. 2023

Projekt Onlineberatung
inkl. Wissenschaftlicher Begleitung
(gefördert durch MAGS)
Aug. 2023 -
Jul. 2026

Praktische Umsetzung
seit 01.01.2024

Digitalisierungsprojekt 3.0
(gefördert durch Stiftung Wohlfahrtspflege NRW)
Apr. 2025–
Mai 2027

Digitale Teilhabe und Digitalisierung – 3 Phasen

Phase I

- Digitalisierungsprojekte 1.0 – 3.0 & Förderung durch Lotte Müller
- Grundlage für digitale Teilhabe durch Bereitstellung von Endgeräten und optionaler Kompetenzvermittlung

Phase II

- Onlineberatung für Menschen in Wohnungsnotlagen in Köln und OBK
- Niedrigschwelliges digitales Beratungsangebot mit Komm-Struktur

Phase III

- Regional digitale aufsuchende Arbeit für Kölner*innen in Wohnungsnotlagen
- Niedrigschwellige digitale Streetwork über Social Media
- Informationsbereitstellung für Betroffene

2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027

2. Die Onlineberatung für Köln & OBK

Rahmenbedingungen Projekt Onlineberatung

Projektname

- Umsetzung einer Onlineberatung für Menschen in einer Wohnungsnotlage für Köln und Oberberg

Antragstellerin

- Soziale Hilfen gGmbH der DM

Projektlaufzeit

- 01.08.2023 - 31.07.2026

Finanzierung des Projekts

- Ministerium für Arbeit.Gesundheit.Soziales NRW (MAGS)

Finanzierung

- 90% MAGS/ 10% Eigenanteil Soziale Hilfen gGmbH

Finanziert werden

- Projektleitung
- 1 VK Beratung
- wissenschaftl. Begleitung
- Fortbildungen, Verwaltung, Ausstattung

Projektleitung

- Julia Lang/ Susanne Hahmann

Berater:innen

- Nina Rosendahl
- Sophie Karbaum
- Lisa Heister-Voigt
- Morten Kochhäuser

Kooperation u.a.

- Vorstand und eine Begleitgruppe Fachverband Rheinland Westfalen Lippe
- Projekt Soziale Media Streetwork (SoMS) BAG W

Motive zur Nutzung der Onlineberatung

Verfügbarkeit

Zeitliche & Örtliche Unabhängigkeit

Möglichkeit zur initialen Entlastung rund um die Uhr

Kontrolle

Nähe und Distanz werden selbst bestimmt

Anonymität kann gewahrt werden

Angst- & Schambesetzte Themen können formuliert werden

Aufwand

Aufwand beim Chatten ist geringer

Das „Aufraffen" zum Besuch einer Beratungsstelle entfällt

Ergänzung

Onlineberatung als Ergänzung zu traditionellen Beratungsangeboten

Insb. Für Menschen, die viel Zeit im Internet verbringen

Chance zur frühzeitigen Intervention

Konzept

- Asynchrone & synchrone Beratungszugänge:
  - Chatberatung
  - Videoberatung
  - Messengerberatung
  - Mailberatung
  - Telefonische Beratung

- Antwort Werktags innerhalb von 48 h

- 2x pro Woche offene Sprechstunde
  - Oberberg: Dienstags 11-12:00 Uhr & Donnerstags 17-18:00 Uhr
  - Köln: Dienstags 14-15:00 Uhr & Freitags 14:00-15:00 Uhr

Schlaglichter und Eindrücke aus der Arbeit

Beratungen

Köln:
525
(Stand: 15.05.2025)

Oberberg:
171
(Stand: 15.05.2025)

Beobachtungen

Weibliche Hilfesuchende: **49%**

Jüngere Hilfesuchende U30: **50%**

Hilfesuchende aus jeweiligen Sozialräumen: **82%**

Prozentsatz gerundet.

3. Zugänge zur Onlineberatung & Implementierung von WhatsApp

Zugänge zur Onlineberatung

BERATUNGSPORTAL DER DIAKONIE DEUTSCHLAND

- Anmeldung mit Nutzername und Passwort
- Optional: E-Mail-Adresse hinterlegen
- Verschicken von Links, Fotos & Dokumenten möglich
- Videoberatung möglich
- Internettelefonie möglich
- Anonyme Beratung möglich

E-MAIL

- Kontakt über E-Mail-Adresse der Hilfesuchenden

WHATSAPP

- Nutzung von WhatsApp Business über Userlike
- Sehr niedrigschwellig
- Verschicken von Sprachnachrichten möglich
- Keine Videotelefonie oder Internettelefonie möglich
- Einfache und vertraute Handhabung für Hilfesuchende
- Userlike: ursprünglich Software zur Verwaltung von Kundenanfragen
- Nutzung von Userlike ist DSGVO-konform

Zugänge zur Onlineberatung

Das Portal der Diakonie Deutschland

Die Wohnhilfen Oberberg beraten und unterstützen Sie!

Sie befinden sich in Wohnungsnot oder haben Angst, Ihre Wohnung zu verlieren? Sie sind wohnunglos? Sie haben kein Einkommen, keine Krankenversicherung und können nicht zum Arzt? Sie haben Schulden und wissen nicht, wie sie diese loswerden können? Sie fühlen sich mit den vielen Anträgen fürs Jobcenter oder andere Behörden überfordert? Oder befinden sich in einer anderen Notlage?

Dann melden Sie sich bei uns!

Wohnhilfen Oberberg: Wir unterstützen Sie bei ihren verschiedenen Anliegen und Fragen

Nutzen Sie unsere Onlineberatung

Die Beratung erfolgt anonym und sicher über das Portal der Diakonie Deutschland. Auf Wunsch kann jederzeit eine Verknüpfung/Vermittlung zu einer persönlichen Beratung erfolgen. An den folgenden Tagen bieten wir eine offene Sprechstunde an:

Dienstag 11–14 Uhr
Donnerstag 16–19 Uhr

Außerhalb der Sprechstunden antworten wir werktags innerhalb von 48 Stunden auf Anfragen.

ZUR ONLINEBERATUNG ›

Nutzen Sie unsere Onlineberatung!

Befinden Sie sich in Wohnungsnot? Unsere qualifizierten Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter bieten Ihnen erste Informationen und weiterführende Unterstützung zu allen Themen rund um Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und drohenden Wohnungsverlust in Köln. Einfach, kostenlos, anonym und sicher.

An den folgenden Tagen bieten wir eine offene Sprechstunde an:

So erreichen Sie uns:

- WhatsApp – bald verfügbar!
- E-Mail
- Zum Onlineberatungsportal
- Instagram
- Facebook

Dienstag 15–18 Uhr
Freitag 13.30–16.30 Uhr

Außerhalb der Sprechstunden antworten wir werktags innerhalb von 48 Stunden auf Anfragen.

Diakonie

Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.

(DE) Deutsch

Einloggen

BERATUNG BEI WOHNUNGSNOTFÄLLEN

Registrierung

1 Benutzernamen wählen

Um Ihre Anonymität zu schützen, raten wir Ihnen, nicht Ihren tatsächlichen Namen oder Initialien zu verwenden.
Wählen Sie bitte einen geeigneten Benutzernamen mit min. 5 Zeichen.

Ihr Benutzername ist geeignet.
Rocco123

Weiter

2 Passwort wählen

3 Beratungsstelle wählen

4 Registrierung abschließen

Diakonie

Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.

(DE) Deutsch | Einloggen

BERATUNG BEI WOHNUNGSNOTFÄLLEN

Registrierung

1 Benutzernamen wählen

2 **Passwort wählen**

Um eine geschützte Beratung zu garantieren, muss Ihr Passwort die folgenden Kriterien erfüllen:

- Groß-/Kleinschreibung
- mindestens eine Zahl
- mindestens ein Sonderzeichen
- mindestens 9 Zeichen

Ihr Passwort ist sicher.
••••••••

Ihr Passwort ist identisch.
••••••••

Weiter

3 Beratungsstelle wählen

4 Registrierung abschließen

Diakonie

(DE) Deutsch

Einloggen

BERATUNG BEI WOHNUNGSNOTFÄLLEN

Registrierung

Benutzernamen wählen

Ich habe die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen. Für Authentifizierung und Navigation verwendet diese Webseite Cookies.

Registrieren

Herzlich willkommen bei der Beratung der Diakonie.

Sie haben sich erfolgreich registriert.

Nachricht verfassen

Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.

Meine Beratungen

Profil

Beratung

Online. Anonym. Sicher.

Meine Beratungen

Willkommen zurück!

Wohnungsnotfall Heute

Beraterinnen- oder Berater-Suche läuft

DE | *Informationen zu Ihrer Datensicherheit*

Beraterinnen- oder Berater-Suche läuft

Fachberatung Wohnungsnot Köln | Beraterin oder Berater

HEUTE

Ich

Hallo, ich fliege bald aus meiner Wohnung und weiß nicht was ich tun soll. Wo soll ich dann bloß hin? 😔

14:48

So geht es weiter:

Wir haben Ihre Nachricht erhalten.

Jetzt finden wir eine Beraterin oder einen Berater für Sie.

Ihre Beraterin oder Ihr Berater antwortet innerhalb von 2 Arbeitstagen.

Sprache

Zugänge zur Onlineberatung

WhatsApp Business über Userlike:

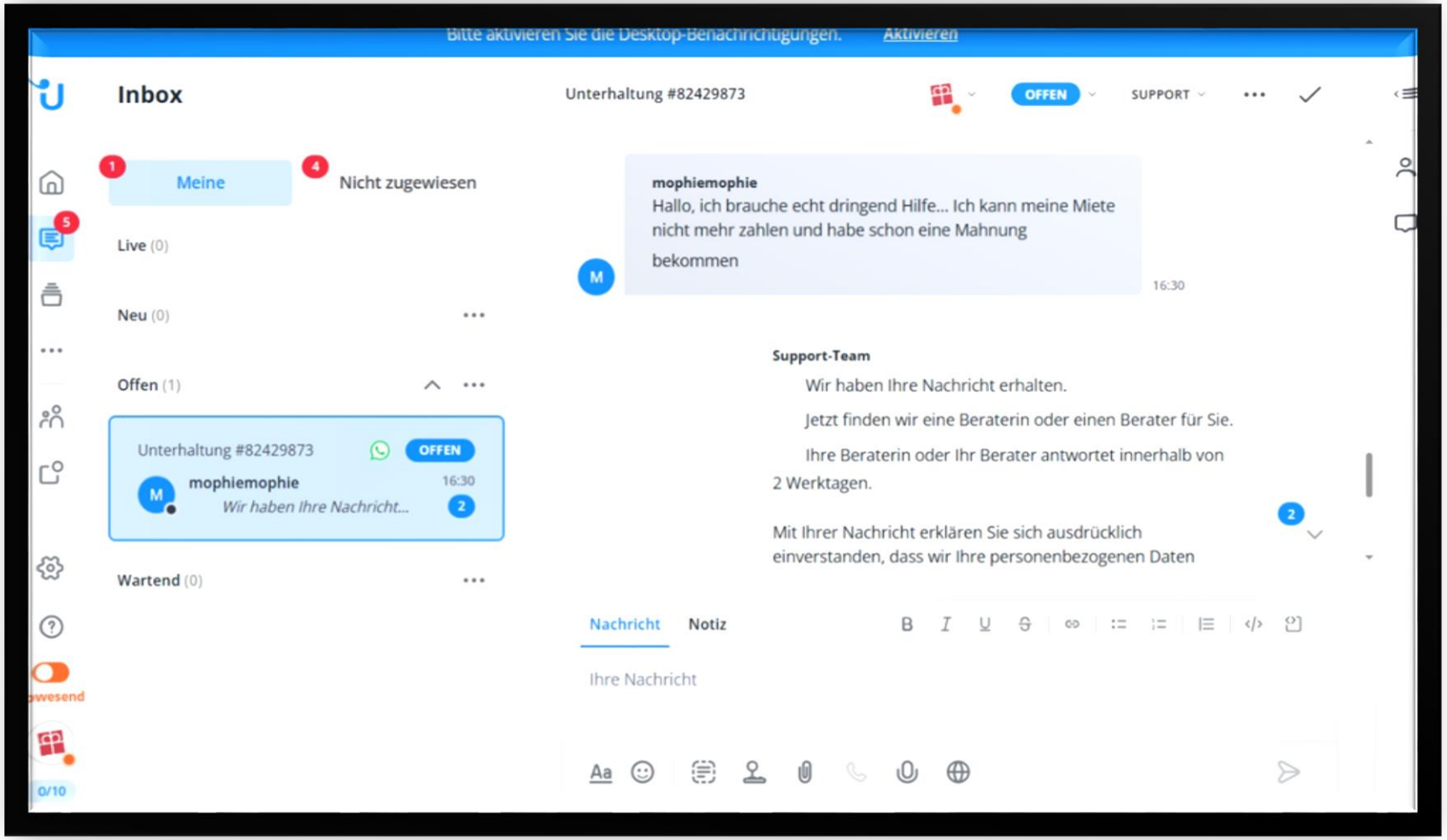
Aus Sicht der Hilfesuchenden

- Hilfesuchende kontaktieren Onlineberatung über ihr reguläres WhatsApp.
- Automatisierte Nachrichten mit Informationen zu den nächsten Schritten
- Automatisierte Nachricht enthält Links zu Impressum & Datenschutz (nicht im Bild)

Zugänge zur Onlineberatung

WhatsApp Business über Userlike:

Aus Sicht der Berater*innen



Nutzung von WhatsApp Business für die Onlineberatung

WhatsApp ist…

…gesellschaftlich anerkannt

…niedrigschwellig

…Aufgrund seiner Marktmacht für uns alternativlos

WhatsApp bietet Zugang zu der besonders schwer erreichbarer Zielgruppe von Menschen in (verdeckten) Wohnungsnotlagen die zusätzlich keine anderen Kommunikationswege nutzen.

Implementierung von WhatsApp

- Die Implementierung von WhatsApp ging mit umfangreichem Austausch mit den Datenschutzbeauftragten und IT-Sicherheitsbeauftragten der Diakonie Michaelshoven einher.
- Nach ausführlicher Abschätzung der datenschutzrechtlichen Risiken kamen wir zu dem Schluss, WhatsApp für unsere Onlineberatung zu nutzen.

Die Nutzung von WhatsApp ist für uns…

…**notwendig**, weil Wohnungsnot existenzbedrohend ist

…**verhältnismäßig**, weil es anerkannt, niedrigschwellig und kostenlos ist.

…**alternativlos**, weil die Zielgruppe mit anderen Apps nicht erreicht werden konnte (z.B. Signal)

Datenschutz

- Nutzung von WhatsApp Business über die DSGVO-konforme Software Userlike
- Userlike: Software für Kundendienst mit europäischen Servern

- User*innen von WhatsApp haben bei der Installation bereits den AGB von WhatsApp zugestimmt
- WhatsApp-Chats sind Ende-zu-Ende verschlüsselt
- Hilfesuchende haben die Wahl zwischen verschiedenen Beratungszugängen

- Zusätzliche Datenschutzvereinbarung der Diakonie Michaelshoven:
  - Chats werden 6 Monate nach letztem Kontakt gelöscht
  - Mitarbeitende schauen keine persönlichen Profilinformationen der Hilfesuchenden an & verarbeiten diese nicht
  - Doku & Statistik erfolgt anonymisiert
  - Datenschutzinformationen sind in automatisierter Erstantwort verlinkt

4. Die regional digital Aufsuchende Arbeit für Köln

Hintergrund

- Während der Covid-19-Pandemie entwickelten sich in der Jugend- & Suchthilfe erste Angebote der digital Aufsuchenden Arbeit
- Weiterentwicklung für die Hilfen für Menschen in Wohnungsnotfallsituationen

- Unser Ziel: das analoge Hilfesystem ergänzen

Analoges Hilfesystem	→	**Digitales Hilfesystem**
Fachberatungsstellen	⇨	Onlineberatung
Aufsuchende Straßensozialarbeit	⇨	Regional-digitale Streetwork

Rahmenbedingungen Regional digitale Aufsuchende Arbeit

Projektname

- Regional digitale Aufsuchende Arbeit

Antragstellerin

- Soziale Hilfen gGmbH der DM

Projektlaufzeit

- 01.04.2023-31.12.2024

Finanzierung des Projekts

- Stadt Köln

Finanzierung

- 90% und 10% Eigenanteil Soziale Hilfen gGmbH

Finanziert werden

- 0,5 VK Beratung

Projektleitung

- Julia Lang/ Susanne Hahmann

Beraterin

- Sophie Karbaum

Kooperation u.a.

- Vorstand und eine Begleitgruppe Fachverband Rheinland Westfalen Lippe
- Projekt Soziale Media Streetwork (SoMS) BAG W

Konzept

- Zielsetzung & Auftrag:
  - Systematische Präsenz der professionellen Sozialarbeit in Social-Media-Spaces
  - Menschen in Wohnungsnot & mit sozialen Problemen erreichen, die Hilfen eher in Sozialen Medien suchen
  - Informationsvermittlung zu relevanten Themen
  - Informationsvermittlung zum regionalen Hilfesystem
  - Motivierung zur Inanspruchnahme von analoger oder digitaler Beratung
  - Auf Wunsch Vermittlung zu analogen oder digitalen Angeboten

- Zielgruppe:
  - Menschen aus dem Stadtgebiet Köln
  - Menschen in Wohnungsnotlagen
  - Menschen mit sozialen Problemlagen

Methoden

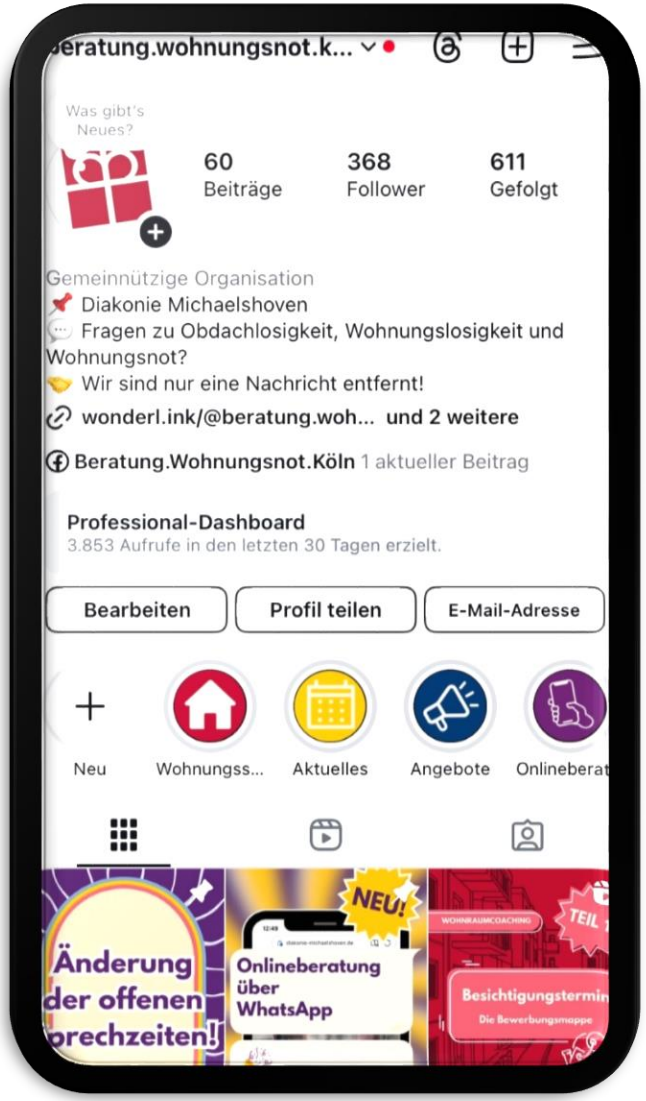
Non-Content-Based

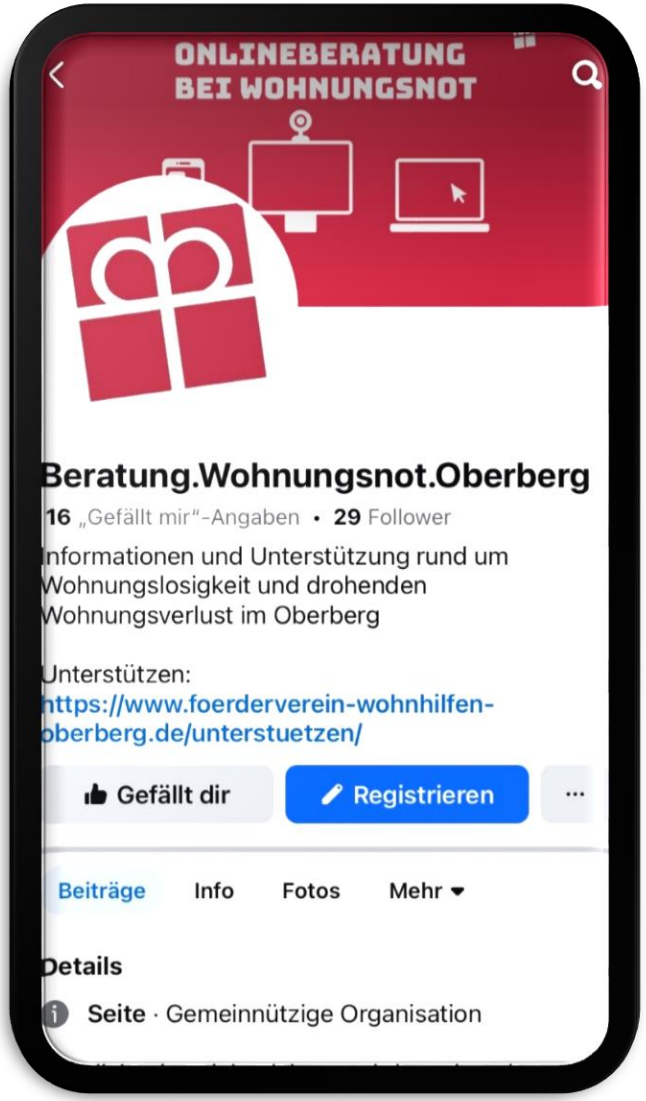
- Defensives Vorgehen (Beobachtend)
- Monitoring in Social Media-Spaces, in denen sich Zielgruppe aufhält.
  Beispiele:
  - Gruppen zur Nachbarschaftsvernetzung oder zur Wohnungssuche (Facebook)
  - Kommentarspalte unter Beiträgen von Lokalzeitungen zum Themenbereich Wohnungsnot (Facebook & Instagram)
- Erschließen von neuen Social Media-Spaces
- Indirekte Kontaktaufnahme
  (z.B. durch Peers)
- Offensive Kontaktaufnahme
  (z.B. Antwort auf Beitrag o. Privatnachricht)

Content-Based

- Erstellen & Posten von Beiträgen auf eigenen Social Media Seiten
- Ziele:
  - Schaffen von Verifikation
  - Schaffen von Vertrauensbasis ggü. User*innen
  - Platzierung zielgruppenspezifischer Informationen
  - Öffentlichkeitsarbeit
- Moderation der Kommentarspalten

Beispiele aus der Arbeit





Monitoring - Wo zeigt sich Wohnungsnot?

Wohnungsbörse Köln und Umgebung
Louis S.

Hallo zusammen,

Vielleicht haben wir hier Glück: Die Mutter von einem guten Freund ist verstorben. Er durfte zuerst die Wohnung von seiner Mutter nutzen, aber jetzt hat die Stadt die Räumung eingeklagt. Er ist dann in einer Monteurwohnung untergekommen. Da muss er jetzt auch raus, weil die Wohnung eigentlich für Leute auf Montage reserviert ist.

Hat jemand ne Monteurwohnung wo er ne zeitlang bleiben könnte?

Wir sind weiter auf der Suche, aber die Wohnungssuche heutzutage ist leider wahnsinnig schwer. Wir sind über Hilfe und Tipps dankbar!

Südstadt – unser Veedel
Ivanka L.

Wohnungsauflösung von Privat!!!

Hallo ich verkaufe am 28.03. alle Möbel in meiner Wohnung, da ich noch keinen neuen Mietvertrag habe. Schreibt mir gerne – ich gebe die Adresse dann an euch weiter!

WG-Gesucht Köln
Marco G.

Suche Wophnung oder Zimmer bis 677 und 50qm

Nettwerk Köln
Lena R.

Hey liebe Vermieter!

Wir, Maxi und Lena, sind ein junges Paar und möchten unsere Traumwohnung finden! Maxi studiert Kulturwissenschaften und Lena Physik an der Uni Köln. Wir gehen beide total gerne im Grüngürtel laufen. Super wäre eine Wohnung mit Garten oder Balkon!
Unser Budget liegt bei 1900€ pro Monat. Wir freuen uns auf Angebote!

5. Unsere zentralen Erkenntnisse

Unsere Schlussfolgerung

Corona hat eine Auseinandersetzung mit Digitalisierung und deren Notwendigkeit ausgelöst.
Wir haben in verschiedenen Projekten Erfahrungen gesammelt. Wir haben….

- unsere Infrastruktur digitalisiert
- Mitarbeitende geschult
- Hilfesuchenden einen Zugang geschaffen
- die Arbeit an sich digitalisiert
- Grundhaltungen zur Digitalisierung entwickelt.

Für uns stellt die Onlineberatung einen weiteren notwendigen Schritt im Zuge der Digitalisierung der Sozialen Arbeit dar.

Aber die Onlineberatung ist auch nur eine Facette, die eingebettet gehört in ein die Potenziale der Digitalisierung berücksichtigendes Gesamtkonzept Sozialer Arbeit, in unserem Fall der Hilfe für Menschen in Wohnungsnotlagen.

Uns führte das zur regional digital Aufsuchenden Arbeit, und zur Beantragung von weiteren Fördermitteln bei der Stiftung Wohlfahrt für die Bereitstellung von digitalen Endgeräten und der Schulung im Umgang damit für die Zielgruppe.

Anforderungen & Herausforderungen

Anforderungen an die Onlineberatung

- Vorgaben der DSGVO
- Möglichst niedrigschwelliger Zugang
- Möglichst viele Beratungszugänge anbieten
- Angebot muss gut auffindbar sein

Herausforderungen an die Berater*innen

- „Hammerthemen"
- (hohe) Erwartungshaltung seitens der Ratsuchenden
- Warming-Up Sequenz & Kennenlernphase entfällt
- Herausfordernde Methodik → Fortbildung für Berater*innen notwendig

Wohnhilfen Köln-Kalk

Wohnhilfen Oberberg

Weitere Fragen?

Soziale-Hilfen@diakonie-michaelshoven.de

Diakonie Michaelshoven

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!