

# Online-Beratung



Arbeitsstelle Rechtliche Betreuung  
DCV, SKF, SKM



# OB der Caritas

- Seit 2006
- Entwicklung über verschiedene Projekte ab 2004
- Rahmenvereinbarungen
- Regelaufgabe seit 2011



# Arbeitsfelder...

- Aids und HIV
- Allgemeine soziale Probleme
- Angehörige von Straffälligen
- Behinderung und psychische Erkrankung
- Eltern und Familie
- Kinder und Jugendliche
- Kuren für Mütter und Väter

# ... Arbeitsfelder

- Leben im Alter
- Rechtliche Betreuung und Vorsorge
- Schulden
- Schwangerschaft
- Sucht
- U25 Suizidprävention
- Übergang von Schule zu Beruf

# Wie?

- **Dezentral**
  - Beratung durch Mitarbeiter/innen vor Ort
- **Anonym**
  - Niedrige Zugangsschwelle - Ohne E-Mail-Adresse
- **Sicher**
  - SSL-Verschlüsselung
- **Automatisiert**
  - Zuordnung über PLZ
  - Statistische Auswertung

# Wie?

- Themenbereich wählen
- Anmelden
- Frage stellen
- Antwort abholen

**Probleme?  
Online-Beratung!**

# Technik

- PC mit Internetanbindung
- Beliebiger Browser in aktueller Version
- Keine weitere Software notwendig!
- Mitarbeiter mit PC-Kenntnissen für Beratung und Pflege

# Inhalte des Portals

- Informationen
- Adressdatei
- Häufig gestellte Fragen
- Hinweise zu Datenschutz und Qualität
- Mail und Chatberatung

# Qualität

- Schulung der Berater
- fest zugeordnete Berater
- ggfs. im eigenen PLZ-Bereich
- erste Antwort innerhalb 48 Stunden
- Begleitgruppe
- Erfahrungsaustausch

# Rechtliche Betreuung

- Seit 1.8.2013 am Netz
- 179 Berater
- 1313 Klienten (meist Angehörige)
- Beratungsthemen (VV, RB, fachfr.)
- Weiße-Flecken-Beratung für alle PLZ
- Begleitgruppe

# Strukturen

- Berater
- Admins
- Regionen-Admins (Diözesen)
- Ressort-Admins (der Arbeitsfelder)
- Begleitgruppe
  - Arbeitsfeld
  - DCV

# Datensicherheit

- Serverbasierte Beratung
- SSL-verschlüsselte Beratung
- Freie Wahl des Passworts und des Benutzernamen
- Passwort und Benutzernamen mit mindestens 8 Zeichen
- keine Speicherung der IT-Adresse

# Chancen

- andere Form der Querschnittsarbeit
- niederschwellig, anonym
- schnell
- zeit- und ortsunabhängig
- entlastend für Ratsuchende
- Erschließung neuer Zielgruppen
- frühzeitige Kontakte (vor einem  
Betreuungsverfahren)

# Herausforderung

- Andere Art der Kommunikation
- Kanalreduktion (nichts hören, sehen, riechen)
- Wer ist das Gegenüber?
- Was möchte/braucht er?
- Klar sein in der Kürze

# Perspektiven

- Relaunch des DCV-Portals in 2016/2017



Arbeitsstelle Rechtliche Betreuung  
DCV, SKF, SKM





**WIR SIND DA**

- engagiert für andere
- aktiv im Betreuungsverein

Barbara Dannhäuser

Arbeitsstelle Rechtliche Betreuung DCV, SkF, SKM

SKM-Bundesgeschäftsstelle, Sternstr. 71-73, 40479 Düsseldorf

[dannhaeuser@skmev.de](mailto:dannhaeuser@skmev.de)