

# Online-Beratung / Newsletter #9

---

## UNTERSTÜTZUNG FÜR DEN ALLTAG DER ONLINE-BERATER\_INNEN

Liebe Beraterinnen und Berater,  
liebe Leserinnen und Leser,

wir möchten Ihnen heute Informationen zu verschiedenen Aspekten an die Hand geben, um Sie bei Ihrer Arbeit bestmöglich zu unterstützen.

### Fortbildung/Qualifizierung

Eine Fortbildung zur Online-Beratung ist zwingende Voraussetzung bevor wir Sie als Berater\_in auf der Online-Beratungsplattform registrieren können!

Hier gibt es zwei Angebote der Fortbildungs-Akademie:

Für Dienste und Einrichtungen die **neu in die Online-Beratung einsteigen** ist das Angebot „Kompetent bei der Caritas online beraten“:

<http://www.caritas-akademie.de/O39B1>

Für Dienste und Einrichtungen die ihr **bestehendes Angebot mit zusätzlichen Berater\_innen ausweiten** ist das Angebot „Online für die Online-Beratung“ das richtige:

<http://www.caritas-akademie.de/OTPK8>

Ebenfalls muss ein Rahmenvertrag zwischen Ihrem Träger und dem DCV geschlossen werden. Wenden Sie sich dazu bitte an [kirsten.schellack@caritas.de](mailto:kirsten.schellack@caritas.de)

### Informationen zur Online-Beratungsplattform und „Erste Hilfe“ bei Problemen

Um mit der Online-Beratungsplattform vertrauter zu werden gibt es, ergänzend zu den Fortbildungen, folgende Möglichkeiten um noch bestehende Fragen beantwortet zu bekommen:

- **Kurzvideos zum System auf unserem Youtube-Kanal:**  
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLBfhd3K44HmAcoae3SamTe6m60W-w2q>  
Hier ist das Handbuch in Videosequenzen für Sie aufbereitet
- **„So funktioniert die Online-Beratung“:**  
<https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/anleitung> Unten auf der Seite finden Sie u. a. auch das analoge Handbuch zur Online-Beratungsplattform
- **Bereich für Berater\_innen - Arbeitsfeldübergreifende Informationen:**  
<https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/beraterbereich/arbeitsfelduebergreifendeinformation/>

- „**Mittwochs-Sprechstunde**“: Jeden Mittwoch von 9-10 Uhr machen wir eine Führung durchs System und von 10-11 Uhr eine Fragestunde zur Online-Beratung.  
Hier der entsprechende Link zur Einwahl in den Video-Chat:  
<https://bluejeans.com/473499945>

Die Einwahl ist auch über das Telefon möglich, nutzen Sie dafür die folgende Telefonnummer sowie Konferenz-ID:  
Phone Dial-in +49.69.255.114411  
(Frankfurt, Germany)  
Konferenz-ID: 473 499 945

### **Dokumentenaustausch über die Online-Beratungsplattform**

Sie können mit Ihren Ratsuchenden/Klienten über die Plattform auf datensicherem Weg Dokumente austauschen. Zulässige Dateiformate sind: PDF, Word, Excel und die Bildformate jpg und png – *vom datenungeschützten Dokumentenaustausch per E-Mail raten wir (zu Ihrer und der Sicherheit Ihrer Ratsuchenden) dringend ab!*

### **Ratsuchendenaccounts anlegen**

Viele Berater\_innen erzählen uns am Telefon, dass sie für sich einen Ratsuchenden-account angelegt haben um mal zu schauen wie das bei den Ratsuchenden aussieht, um der Kollegin mal eine Testanfrage zu schicken oder oder oder.

Unser ganz große Bitte: **Bitte legen Sie sich keine Ratsuchendenaccount an!! Warum?** Es kommt öfter zu Verwechslungen: Wir hatten schon etliche Fehlermeldungen von Berater\_innen, dass in ihrem Account der Menüpunkt „Erstanfragen“ nicht angezeigt wird und sie die Testanfrage der Kollegin oder Kollegin nicht erhalten haben. In allen Fällen war es dann so, dass die Berater\_innen sich immer mit ihrem Ratsuchendenaccount eingeloggt haben und nicht mehr präsent hatten, dass sie zwei Accounts hatten. Zusätzlich verfälscht das die Statistik völlig. Wir haben dann „Ratsuchende“ die gar keine sind.

Dass Sie die Ansicht der Ratsuchenden interessiert, ist vollkommen verständlich! Dafür gibt auch einen Video-Rundgang aus Sicht der Ratsuchenden durch die Beratungsplattform. Diesen finden Sie hier:

[https://www.youtube.com/watch?v=GRVDJGC\\_VnY&list=PLBIfhd3K44HmAcoae3S-amTe6m60W-w2q&index=3&t=0s](https://www.youtube.com/watch?v=GRVDJGC_VnY&list=PLBIfhd3K44HmAcoae3S-amTe6m60W-w2q&index=3&t=0s)

### **Unterstützung für Weiße Flecken**

**Beratung** (alle PLZs, die nicht von örtlichen Online-Beratungsstellen abgedeckt werden)

Gesucht werden noch Berater\_innen welche die Weiße Flecken Beratung in den Fachbereichen unterstützen. Für folgende Fachbereiche wird noch tatkräftige Unterstützung gesucht:

- Allgemeine Sozialberatung
- Eltern und Familien
- Kinder und Jugendliche
- Leben im Alter
- Suchthilfe
- Schuldnerberatung

Bei der Weiße Flecken Beratung, sowie bei der regionalen Online-Beratung auch, ist das Bestreben hier ein dauerhaftes Angebot (auch in Nach-Corona Zeiten) bereit zu halten, damit alle Ratsuchenden, die sich bei uns registrieren möchten auch eine Beratungsstelle finden!

**Herzlichen Dank** an diejenigen von Ihnen, die sich auf unseren letzten Newsletter gemeldet haben um in einem Bereich eine weiße Flecken Beratungsstelle aufzumachen, wo es noch keine gab! Das ist gerade in diesen Zeiten besonders wichtig!

Sie unterstützen die Kolleg\_innen in den weißen Flecken Beratungsstellen auch damit, dass Sie den PLZ-Filter Ihrer örtlichen Beratungsstelle erweitern – melden Sie sich dazu einfach bei uns unter: [online-beratung@caritas.de](mailto:online-beratung@caritas.de)

### **Videochat/Videoberatung**

Viele Anfragen wurden gestellt, ob und wann Videochat/-beratung über die Plattform möglich sein wird. Kurzfristig lässt sich das leider nicht realisieren.

Wenn Sie ein solches Tool nutzen wollen müssen Sie auf andere Angebote ausweichen. Wichtig hierbei, es muß Datenschutzkonform sein, also die Anforderungen des Kirchlichen Datenschutzgesetzes erfüllen.

Eine Liste dazu ist in Arbeit und stellen wir demnächst in den **Berater\_innen-Bereich** auf [www.caritas.de/onlineberatung](http://www.caritas.de/onlineberatung) ein.

### **Unterst**

**Dieser Bereich ist nicht mehr Passwortgeschützt und kann somit von Ihnen allen problemlos genutzt werden!**

### **Fachbereich Migration**

In naher Zukunft soll die Online-Beratungsplattform um den/die Fachbereiche Migration und Jugend-Migrationsdienst erweitert werden. Die Qualifizierungsangebote für Berater\_innen aus diesem Bereich entsprechen den o.g. Fortbildungen. Sie können die Fortbildung schon durchlaufen, damit Sie dann, wenn es den Bereich gibt, nahtlos einsteigen können!

Die Daten zum Anlegen der Beratungsstellen und Berater\_innen für diese Bereiche benötigen wir momentan noch nicht. Wir werden Sie gesondert dazu informieren, wenn es absehbar ist, wann der Live-gang bevorsteht.

**Deutscher Caritasverband**  
**Referat Online-Beratungsplattform**  
Abteilung Sozialpolitik und Fachliche Innovationen  
(AL Renate Walter-Hamann und Dr. Thomas Becker)

Karlstraße 40, 79104 Freiburg  
Telefon-Zentrale 0761 200-0

Andrea Bartsch (Referatsleiterin Online-Beratungsplattform)  
Isolde Haas  
Andrija Jelic  
Christoph Langer  
Kirsten Schellack  
Melanie Schillinger

Telefon 0761 200 -124

[online-beratung@caritas.de](mailto:online-beratung@caritas.de)