

# Online-Beratung des DCV

---

Kirsten Schellack

Referentin für die Online-Beratung des DCV

Startworkshop Rechtl. Betreuung 30.10.2012

## Inhalt

### Online-Beratung des DCV

- **Entwicklung**
- **Merkmale Online-Beratung des DCV**
- **Voraussetzungen für Beratungsstellen, Dienste, Einrichtungen zur Teilnahme an der Online-Beratung**
- **Arbeitsfelder**
- **Rahmenvereinbarung zur Teilnahme an der Online-Beratung**
- **Statistik**
- **Perspektiven**

## Entwicklung der Online-Beratung im DCV

### Vorprojekt 2004/2005

- Sondierung / Finden der Technischen Lösung

### Projekt Portal Online-Beratung 2005 bis Ende 2007

- Konzeption einer datensicheren, an den Bedarfen der 5
- Arbeitsfelder orientierten Beratungsplattform
- Qualitätsstandards für Online-Beratung

### Projekt Internetgestützte Beratung 2008 bis Ende 2010

- Integration 5 weiterer Arbeitsfelder in die Beratung über das Portal

### Regelaufgabe in der Zentrale des DCV

- Seit 01.07.2011 ist die Online-Beratung als Regelaufgabe in der
- Zentrale des DCV verankert

## Merkmale der Online-Beratung des DCV

**Beratungsstelle, Dienst,  
Einrichtung**

- Erhalt von Anfragen über Postleitzahlenfilter
- Virtuelle Beratungsstelle
- Bedarfsgerechte Mischformen, u.a. zur Abdeckung der „Weißen Flecken“

**Berater/in**

- Technische und fachliche Schulung zur Online-Beratung
- Qualitätsstandards

**Ratsuchende**

- Bedingungsloser Zugang zur Beratung
- Antwort innerhalb von 48 Stunden an Werktagen
- Zuordnung zu einem/r Berater/Beraterin
- Kostenlos

## Voraussetzungen für Beratungsstellen, Dienste, Einrichtungen zur Teilnahme an der Online-Beratung

### Technische Voraussetzungen

- PC's mit Internetanbindung (ISDN, DSL)
- Beliebiger Browser in aktueller Version
- Mitarbeiter/in mit PC-Kenntnissen für Pflege und Beratung

### Fachliche Voraussetzungen

- Beratungsqualifikation
- Technisch-/fachliche Schulung zur Online-Beratung
- **Beachtung des Datenschutzes**

### Organisatorische Voraussetzungen

- Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung
- Regelung Vertretungsfall für Berater/innen
- Möglichkeit zur Teilnahme an Fortbildungen

## Die Arbeitsfelder der Online-Beratung

- **Beratung für Kinder, Eltern, Jugendliche und Familie, Beratung seit 2006**
- **Schwangerschaftsberatung, Beratung seit 2006**
- **Suchtberatung, Beratung seit 2006**
- **KAG-Müttergenesung, Beratung seit 2006**
- **Allgemeine Sozialberatung (ASB), Beratung seit Juli 2008**
- **Sozialberatung für Schuldner, Beratung seit Mai 2009**
- **Engagementberatung, Beratung seit Dezember 2009**
- **Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie (CBP), Beratung seit April 2010**
- **Beratung Übergang Schule-Beruf II („Mein PlanB) , Beratung seit Juli 2010**
- **Leben im Alter, Beratung seit April 2012**

## Rahmenvereinbarung

definiert

- **(Arbeits-) Grundlagen in Bezug auf Portal und Beratung**
- **Leistungen der Zentrale des Deutschen Caritasverbandes**
- **Leistungen der an der Online-Beratung beteiligten Einrichtungen/ Beratungsstellen/Dienste**

**Voraussetzung für die Teilnahme an der Online-Beratung ist die Akzeptierung der Rahmenvereinbarung**

Statistik 01.01.2011- 30.06.2011	01.01.2012 – 31.06.2012
<p><b>9 Arbeitsfelder:</b></p> <p><b>ASB, EJB, Ehrenamt, Kurberatung, CBP, Mein PlanB, Schuldnerberatung, Suchtberatung, Schwangerschaftsberatung</b></p> <p><b>Gesamt: <u>7.939</u> Beratungskontakte</b></p>	<p><b>10 Arbeitsfelder:</b></p> <p><b>ASB, EJB, Ehrenamt, Kurberatung, CBP, Mein PlanB, Schuldnerberatung, Suchtberatung, Schwangerschaftsberatung, Leben im Alter</b></p> <p><b>Gesamt: <u>10.434</u> Beratungskontakte</b></p>
<p><b>Zuwachs von 2.495 Beratungskontakten im ersten Halbjahr 2012</b></p>	



## Perspektiven

### Ausbau der Online-Beratung: 3 Projekte

- **Online-Beratung zur Rechtlichen Betreuung**
- **Online-Beratung Angehöriger von Inhaftierten; Projektbeginn 01.01.2012  
Projektträger: Katholische Arbeitsgemeinschaft Straffälligenhilfe und DCV**
- **Online-Beratung zur Suizidprävention für junge Menschen unter 25 Jahren:  
U25, Träger ist der DCV**