



Hilfe auf den ersten Klick

Online-Beratung in den Einrichtungen und Diensten der
Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie

Eine Handreichung für Träger, Leitungen und Mitarbeiter/innen
in Diensten und Einrichtungen der Caritas Behindertenhilfe und
Psychiatrie und Interessierte

Impressum:

Annette Bauer

unter Mitwirkung der AG Online-Beratung im CBP: Andrea Fesser, Thorsten Garske, Dr. Thorsten Hinz, Wolfgang Hug, Dr. Elisabeth Komp, Sybille Schmöger, Ralf Tödter, Corinna Tröndle, Andreas Wohsmann

ISBN: 978 – 3 – 9800359 – 5 – 8

Freiburg, 01.05.2013

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
2	Die Praxis der Beratung im Netz	2
3	Die Online.Beratung unter www.caritas.de/beratung	2
	3.1 Formen der Online-Beratung.....	2
	3.2 Zielsetzung: Selbstbestimmte Teilhabe an Information und Beratung	3
	3.3 Zielgruppen.....	3
	3.4 Das Leistungsspektrum der Online-Beratung.....	3
	3.5 Zum Beratungsverständnis: Methoden und Haltungen.....	4
4	Aufbau und Struktur des Beratungsportals	5
	4.1 Regionale Zuordnung von Mail-Anfragen.....	5
	4.2 Anmeldung einer Beratungsstelle/Einrichtung oder Dienst zur Online-Beratung	5
	4.3 Organisationsstrukturen und Verantwortlichkeiten	6
5	Qualitätsmerkmale der Online-Beratung.....	6
	5.1 Fachkompetenz der Berater/innen	6
	5.2 Zeitnahe Antwort auf Anfragen.....	7
	5.3 Barrierefreiheit	7
	5.4 Datenschutz und Datensicherheit	7
	5.5 Datenerhebung zu statistischen Zwecken, Monitoring	8
	5.5.1 Datenaufbewahrung und -löschung	9
	5.5.2 Beratung in Krisensituationen, Krisenintervention	9
6	Zur Beratungspraxis in den Diensten und Einrichtungen	9
	6.1 Technische Anforderungen und Support	9
	6.2 Organisation.....	9
	6.3 Öffentlichkeitsarbeit und Marketing	10
	6.4 Kooperation und Vernetzung.....	10
7	Autorenliste	10
8	Literatur.....	11

1 Einleitung

Seit März 2010 bietet die Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V. (CBP) im Beratungsportal¹ des Deutschen Caritasverbandes Online-Beratung an (www.caritas.de/onlineberatung). Ratsuchende haben die Möglichkeit, sich über das Internet persönlich von Fachkräften zu Fragen rund um die Themen Behinderung und psychische Erkrankung beraten zu lassen. Zu den Qualitätsstandards der Online-Beratung zählen hohe Datenschutzanforderungen sowie die qualifizierte, kostenfreie, anonyme und schnelle Beantwortung von Anfragen innerhalb von 48 Stunden.

Die hier vorliegende Handreichung beschreibt den fachlichen Hintergrund der Online-Beratung des CBP und nennt organisatorische sowie technische Rahmenbedingungen und Qualitätskriterien für die Implementierung von Beratung im Internet. Die Onlineberatung des CBP baut dabei auf den technischen Lösungen und Qualitätsstandards auf, die für das Beratungsportal des Deutschen Caritasverbandes entwickelt wurden.

Die Handreichung richtet sich an Mitarbeiter/innen in Diensten und Einrichtungen der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie und ihre Träger sowie andere Interessierte, die sich über die Online-Beratung informieren möchten oder bereits Online-Beratung anbieten. Sie ersetzt nicht die Teilnahme an den Einstiegsschulungen für Online-Berater/innen, die über die Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes angeboten werden, siehe www.fak.caritas.de. Hierzu wurden gesonderte Materialien erarbeitet, die den Berater/innen in den Schulungen zur Verfügung gestellt werden.

¹ Das Online-Beratungsportal des DCV umfasst mit Stand Juni 2013 folgende Themenbereiche: Leben im Alter, Schwangerschaft, Kinder und Jugendliche, Übergang von Schule zu Beruf, Eltern und Familie, Kuren für Mütter, Sucht, Schulden, Behinderung und psychische Erkrankung, Angehörige von Straftätlern, allgemeine soziale Probleme sowie freiwilliges und ehrenamtliches Engagement.

2 Die Praxis der Beratung im Netz

Die Online-Beratung ist eine Form der digitalen Kommunikation, die die herkömmlichen Formen psychosozialer Beratung wie die Beratung „face-to-face“ oder die Telefonberatung nicht ersetzt, sondern ergänzt. Online-Beratung bietet viele Vorteile, sie birgt aber auch Risiken und Schwierigkeiten:

(Psycho-)soziale Beratung per E-Mail gewährleistet nicht den gesetzlich vorgeschriebenen Schutz personenbezogener Daten und die Vertraulichkeit der Beratung.

Der Deutsche Caritasverband hat in Zusammenarbeit mit seinen Gliederungen zu Beginn der 2000er Jahre ein Online-Beratungsportal unter www.caritas.de/onlineberatung aufgebaut, das den gesetzlichen und professionellen Anforderungen an die psychosoziale Beratung im Medium Internet gerecht wird.

3 Die Online-Beratung unter www.caritas.de/beratung

3.1. Formen der Online-Beratung

Der Begriff „Online-Beratung“ wird oft als Sammelbezeichnung für unterschiedliche Beratungsformen im Internet benutzt, die sich sowohl in technischer Hinsicht als auch im Beratungs-Setting unterscheiden. Auf dem Online-Beratungsportal des Deutschen Caritasverbandes ist es derzeit technisch möglich, per Mail, im Chat und in Foren zu beraten.

Webbasierte Mail-Beratung:

Die derzeitig gebräuchlichste Form der Online-Beratung, die den Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird, ist die passwortgeschützte und verschlüsselte, webbasierte Nachrichtenübertragung, wie sie beispielsweise auch vom Internet-Banking bekannt ist. Dabei loggt sich der Nutzer mit einem von ihm frei gewählten Passwort und Benutzernamen auf einen Server ein und schreibt seine Nachricht in ein Formular, das dann auf dem Server gespeichert wird. Der Mailpartner kann die

Nachricht nur lesen, wenn er sich ebenfalls auf den Server einloggt, es findet also kein E-Mail-Austausch statt. Zur begrifflichen Abgrenzung gegenüber der E-Mail wird die webbasierte Online-Beratung im Folgenden „Mail-Beratung“ genannt.

Chat-Beratung:

Eine Beratung kann auch in Form eines Einzel- oder Gruppenchats webbasiert durchgeführt werden und entspricht damit ebenfalls den Anforderungen des Datenschutzes und der Vertraulichkeit. Chat-Beratung findet nahezu in Echtzeit statt und erfordert daher von den Nutzern ein relativ hohes Maß an Schreib- und Internetkompetenz. Berater und Ratsuchende können sich für einen zuvor vereinbarten Termin im Chatroom treffen.

Foren-Beratung:

Forenberatung als Hilfe zur Selbsthilfe ist vor allem auf Plattformen für spezielle Zielgruppen weit verbreitet. Ratsuchende oder Betroffene tauschen sich unter einem frei gewählten Benutzernamen in einem virtuellen Beratungsraum durch schriftlich verfasste Beiträge („Postings“) mit anderen Nutzer/innen oder, bei moderierten Foren, mit Berater/innen aus. Die Kommunikation findet in der Regel öffentlich statt, sodass andere Nutzer die Beiträge mitlesen oder kommentieren können.

Der CBP bietet derzeit ausschließlich Mail-Beratung an. Es liegt prinzipiell im Ermessen der Online-Beratungsstellen und ihrer Träger, ob sie neben der Mail- auch andere Formen der Beratung anbieten möchten. Zu berücksichtigen ist dabei, dass die Chat- und Forenberatung eine entsprechende Qualifizierung der Berater/innen voraussetzen. Fragen der Arbeitsorganisation in den Diensten und Einrichtungen müssen im Vorfeld geklärt werden. Dem CBP ist bewusst, dass die Mail-Beratung im Hinblick beispielsweise auf das Einloggen und die Passwortzugänglichkeit für manche Menschen mit Handicap bereits eine sehr hohe Hürde darstellt.

3.2 Zielsetzung: Selbstbestimmte Teilhabe an Information und Beratung

Ziel der Online-Beratung ist es, Menschen mit Behinderung und psychischer Erkrankung in ihren Wahl-, Entscheidungs- und Beteiligungsmöglichkeiten zu unterstützen und ihre Selbsthilfekompetenzen zu stärken. Das herausragende Qualitätsmerkmal des Beratungssystems in katholischer Trägerschaft soll es sein, dass die Klientin/der Klient sich immer sicher sein kann, dass ihm/ihr einfühlsam und kompetent weitergeholfen wird. Dies setzt die Zusammenarbeit aller Beratungsfachdienste, aber auch die enge Kooperation mit anderen sozialen Diensten und Einrichtungen voraus. Einrichtungen und Dienste, die sich an der Online-Beratung des CBP beteiligen, führen daher nicht nur auf ihr jeweiliges Fachgebiet spezialisierte Beratung durch, sondern vermitteln gegebenenfalls an passende Stellen oder Einrichtungen, wenn möglich in Wohnortnähe des Ratsuchenden. Von Trägern, Leitungen und Fachkräften ist ein entsprechendes beraterisches Selbstverständnis gefordert.

3.3 Zielgruppen

Die Online-Beratung des CBP richtet sich an Menschen, die Information und Beratung rund um die Themen Behinderung und psychische Erkrankung suchen, seien es Betroffene, Angehörige, Freunde, Fachkräfte oder andere Interessierte. Als niederschwelliges Angebot richtet sie sich besonders an Menschen, die ansonsten keine Beratungsstelle aufsuchen möchten oder können.

3.4 Das Leistungsspektrum der Online-Beratung

Mit der Beratung im Internet rund um die Themen Behinderung und psychische Erkrankung deckt der CBP eine große Bandbreite inhaltlicher Fragestellungen und Zielgruppen ab:

- Unterschiedliche Lebenslagen, von der Frühförderung bis hin zum Leben mit Behinderung im Alter
- Unterschiedliche Zielgruppen, je nach Art der Behinderung und/oder psychischen Erkrankung
- Leistungsrechtlich differenzierte Angebots- und Finanzierungsstrukturen, je nach Kommune und Bundesland
- Informationen sowohl für Betroffene als auch für Angehörige und Fachkräfte

Die Beratung wird von den Mitarbeiter/innen der örtlichen oder regionalen bzw. diözesanen Träger durchgeführt. Ratsuchende haben die Möglichkeit, Online-Beratungsstellen in der Nähe ihres Wohnortes auszuwählen und bei Bedarf den persönlichen Kontakt in der Face-to-face-Beratung zu nutzen.

Die Beratung im Netz umfasst folgendes Leistungsspektrum:

- Allgemeine Auskunft und Informationen, zum Beispiel über Dienstleistungs- und Unterstützungsangebote
- Clearing mit Erfassen von Lebenssituation und Hilfebedarf, soweit dies aus der schriftlichen Anfrage des Klienten zu entnehmen ist
- Psychosoziale Beratung
- Krisenintervention
- Leistungerschließende Beratung gemäß der gesetzlichen leistungsrechtlichen Bestimmungen
- Vermittlung problemadäquater Dienstleistungen und Angebote, möglichst in Wohnortnähe des Klienten
- Präventive Beratung und Information (beispielsweise zu Fragen der Gesundheit, Freizeit, Kultur, Bildung)
- Begleitung, Nachsorge
- Qualifizierte Weitervermittlung an passende Fachdienste oder spezialisierte Beratungsstellen

3.5 Zum Beratungsverständnis: Methoden und Haltungen

Für die Online-Beratung existiert bisher keine spezifische Beratungstheorie. In der Regel übertragen die Anbieter von Online-Beratungen die Beratungsansätze aus der Face-to-face-Beratung auf das virtuelle Setting der Beratung im Internet. Kurz gesagt, kann man grundlegende Haltungen und Methoden der Beratung im Internet mit folgenden Begriffen stichwortartig zusammenfassen: Online-Beratung ist personenzentriert, lebenswelt- und ressourcenorientiert, geschlechtersensibel, nimmt eine systemische Perspektive ein und bietet Hilfe zur Selbsthilfe (Ploil 2009, S. 39).

In der aktuellen Fachdiskussion wird gegenwärtig insbesondere der systemische Beratungsansatz mit seiner lösungs- und ressourcenorientierten Ausrichtung auf seine Anwendbarkeit in der Online-Beratung rezipiert (vgl. Engelhard 2011, Fieseler und Hentschel, 2011) Folgende Elemente der systemischen Beratung sind auch für die Online-Beratung relevant:

- Neutralität (wertfreie und anregende Haltung des Beratenden)
- Konstruktivismus als Ausgangslage für die Beratung
- Vielfalt von Methoden, die sich in das Online-Setting übertragen lassen (z.B. Priorisierung, Skalierung, zirkuläres Fragen)
- Hypothesenbildung
- Lösungsorientierung und Kurzzeitintervention

Im Unterschied zur Online-Therapie sucht Online-Beratung nicht nach den Ursachen einer vorhandenen Störung. Ziel der Beratung per Internet ist vielmehr, die vorhandenen Ressourcen der Anfragenden zu aktivieren, sodass diese ihre Probleme selbst angehen können.

Der Umfang und die Intensität der Beratung sind individuell sehr unterschiedlich. Die Steuerung der Beratungskontakte liegt im Wesentlichen beim Ratsuchenden selbst. Erst im Beratungsprozess stellt sich heraus, ob der Klient eine Vertiefung oder

Erweiterung der Beratung durch ein Gespräch in der persönlichen Beratung wünscht.

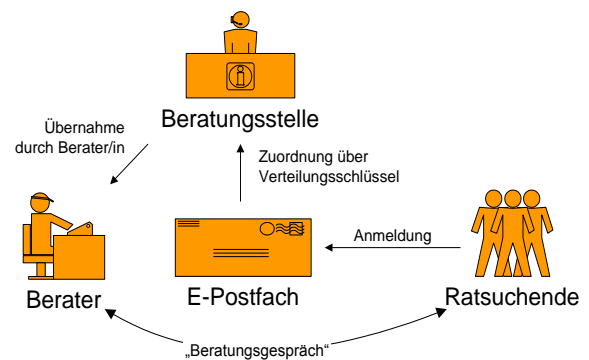
4 Aufbau und Struktur des Beratungsportals

Das Beratungsportal der verbandlichen Caritas unter www.caritas.de/onlineberatung fasst auf übersichtliche und kompakte Weise die Beratungsangebote aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern zusammen und erleichtert den Nutzern dadurch die Suche nach dem für sie passenden Angebot. Es bietet folgende Beratungs- und Informationsebenen:

- Psychosoziale Online-Beratung (webbasierte und verschlüsselte Mail-Beratung, in einigen Arbeitsfeldern auch Chat- oder Forenberatung)
- Weiterführende Informationen: Zusammenstellung häufig gestellter Fragen sowie Links zur eigenständigen Recherche für diejenigen, die keine Online-Beratung in Anspruch nehmen möchten
- Adress-Suche von Online-Beratungsstellen und von weiteren örtlichen Einrichtungen und Diensten

4.1 Regionale Zuordnung von Mail-Anfragen

Die Online-Beratung der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie wird von den Mitarbeiter/innen lokaler/regionaler Dienste und Einrichtungen durchgeführt. Die Träger legen fest, für welche Region sie die Beratung übernehmen möchten. Die Zuordnung der gewünschten Beratungsregion erfolgt über Postleitzahlen, die ins Beratungstool eingepflegt werden. Online-Beratungsstellen können durch die Administratoren jederzeit das Postleitzahlengebiet, für das sie beraten, ändern.



Quelle: Leitlinien zur Qualität der Beratung im Internet im Rahmen des Beratungsportals des Deutschen Caritasverbandes e. V., Stand: Januar 2012

Nimmt ein Berater die Erstanfrage eines bestimmten Klienten an, so werden zukünftig alle weiteren Nachrichten dieses Klienten automatisch an ihn weitergeleitet. Ist der/die Beraterin länger als 48 Stunden nicht erreichbar, so ist es notwendig, über eine Abwesenheitsnotiz den/die Klienten darüber zu informieren.

4.2 Anmeldung einer Beratungsstelle/Einrichtung oder Dienst zur Online-Beratung

Die Zusammenarbeit zwischen den Trägern der Online-Beratung, dem Fachverband Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie sowie dem DCV ist in einer „Rahmenvereinbarung für die Teilnahme an der Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V.“ verbindlich geregelt. Beim Einstieg in die Online-Beratung verpflichten sich die Vertragspartner schriftlich zur Einhaltung dieser Qualitätsleitlinien.

Für den Einstieg in die Online-Beratung der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie ist eine Anmeldung in der Geschäftsstelle des CBP erforderlich. Interessenten erhalten ein Anmeldeformular sowie die Rahmenvereinbarung mit dem DCV, mit der sich der Träger der Online-Beratungsstelle zur Einhaltung bestimmter Qualitätskriterien einverstanden erklärt. Notwendige Informationen für eine Aufnahme in die Online-Beratungsstellen sind:

1. Orte bzw. PLZ-Gebiete, für die Online-Beratung durchgeführt werden soll. Die Geschäftsstelle des CBP stellt dafür Karten und entsprechende Übersichtstabellen zur Verfügung.
2. Namen, Kontaktdaten, insbesondere E-Mail-Adressen der zukünftigen Online-Berater/innen
3. Gewünschtes Datum der Freischaltung

Für die Eintragung und Freischaltung zur Online-Beratung werden einmalig 200,- Euro plus MwSt. fällig. Die Rechnung wird durch die Technikagentur DieMedialen gestellt.

4.3 Organisationsstrukturen und Verantwortlichkeiten

Zur Umsetzung der Online-Beratung in der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie gelten folgende Kommunikationsstrukturen und gestaffelte Verantwortlichkeiten:

Bundesebene

Auf Bundesebene übernimmt die Geschäftsstelle des CBP die Verantwortung für die Koordination der Online-Beratung und bildet die Schnittstelle zur Online-Beratung des DCV und zur Agentur, die für die technische Unterstützung zuständig ist. Die Referentin der Geschäftsstelle ist zugleich Ressort-Administratorin für das Beratungsportal.

Die „AG Online-Beratung“ des CBP – bestehend aus Vertreterinnen von CBP-Mitgliedern – hat eine beratende und unterstützende Funktion und arbeitet konzeptionell an der fachlichen Weiterentwicklung der Online-Beratung des CBP. AG-Mitglieder leiten Regionaltreffen von Online-Beratern/innen.

Zu den Aufgaben der Bundesebene zählt die Bearbeitung, Koordination und Information der Online-Berater/innen und weitere Ansprechpartner der Dienste und Einrichtungen im Fachbereich Behindertenhilfe und Psychiatrie zu folgenden Themen:

- aktuelle Entwicklungen der Online-Beratung im CBP und im DCV
- Fortbildungsangebote
- Vernetzungstreffen der Online-Berater/innen
- Monitoring und Auswertung der Bundesstatistik
- Bearbeitung von Anfragen, Problemanzeigen, technischen Problemen der Online-Berater/innen
- Online-Redaktion für den Internet-Auftritt des CBP auf dem Beratungsportal des DCV
- Öffentlichkeitsarbeit

Ortsebene: Einrichtungen und Dienste / Träger der Online-Beratungsstellen

Die Online-Beratung wird von den Berater/innen der örtlichen Dienste und Einrichtungen erbracht. Für einen reibungslosen organisatorischen Ablauf benötigt jede Online-Beratungsstelle neben den Berater/innen einen Administrator. Dieser ist für die Datenpflege der Online-Beratungsstelle verantwortlich, kann neue Beraterinnen anlegen, Postleitzahlengebiete ändern sowie Abwesenheitsnotizen erstellen. Der Administrator hat keine Einsicht in den Schriftwechsel zwischen Ratsuchenden und Berater.

5 Qualitätsmerkmale der Online-Beratung

Der Deutsche Caritasverband hat Leitlinien zur Qualität der Beratung im Internet (2007) verabschiedet, die für alle Arbeitsfelder bindend sind. Die Leitlinien stehen zum Download im Berater/innen-Bereich auf www.caritas.de/online-beratung

5.1 Fachkompetenz der Berater/innen

Online-Beratung ist keine „Beratung light“, die nebenbei von Mitarbeiter/innen erledigt werden kann. Der Erfolg der Beratungsprozesse hängt maßgeblich von der Fachkompetenz der Berater/in sowie ihrer Fähigkeit ab, eine vertrauensvolle Beziehung zu den Ratsuchenden aufzubauen.

Voraussetzung für den Einstieg in die Online-Beratung der Caritas Behindertenhilfe

und Psychiatrie ist die Teilnahme an den Einstiegsschulungen, die die Fortbildungs-Akademie des DCV durchführt. Neben technischen und organisatorischen Fragen wird in den Schulungen besonderer Wert auf die Einführung in die Grundlagen der textbasierten, schriftlichen Beratung anhand von praktischen Beispielen gelegt.

Es ist Aufgabe der Träger von Online-Beratung sicherzustellen, dass

- die Beratung gemäß den Grundsätzen des fachlichen Handelns des jeweiligen Arbeitsfeldes erfolgt,
- die Beratung von Mitarbeiter/innen durchgeführt wird, die über die allgemeinen professionellen Kompetenzen für die Beratung in ihrem jeweiligen Arbeitsfeld verfügen,
- die für die Beratung im Internet verantwortlichen Mitarbeiter/innen vor Aufnahme ihrer Tätigkeit eine Fortbildung zur Online-Beratung erfahren und
- das Internet-Beratungsangebot einer Einrichtung oder eines Dienstes eingebunden in die Teamstrukturen und Prozesse der Einrichtung ist. Die Berater/innen haben die Möglichkeit, dort bei Bedarf kollegiale Beratung und Supervision in Anspruch zu nehmen.

5.2 Zeitnahe Antwort auf Anfragen

Ein Qualitätsmerkmal der Online-Beratung der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie ist die Beantwortung von Anfragen spätestens innerhalb von 48 Stunden an Werktagen.

Aus der Sicht von Berater/innen, die neben der Online-Beratung auch noch andere Aufgaben zu erfüllen haben, ist das ein relativ kurzer Zeitraum. Im schnellen Kommunikationsmedium Internet werden 48 Stunden von Ratsuchenden jedoch oft schon als relativ lang erlebt, insbesondere wenn sich der Ratsuchende in einer Krisensituation befindet. Falls es wirklich notwendig sein sollte, die 48-Stunden-Frist auszuschöpfen, ist es daher empfehlenswert, eine kurze Zwischennachricht an den Ratsuchenden zu senden, um zu signalisieren,

dass die Anfrage gelesen wurde und eine ausführlichere Antwort folgt.

5.3 Barrierefreiheit

Da die Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes derzeit noch ausschließlich über das Medium Schrift erfolgt, sind auch hier ein Mindestmaß an Schriftsprachenkompetenz sowie Grundkenntnisse in der Internet-Nutzung Voraussetzung für die Nutzung. Durch Texte in leichter Sprache, entsprechende Schulungen der Online-Berater/innen und technische Weiterentwicklungen in der Gehörlosenberatung sollen Nutzungsbarrieren weiter reduziert werden. In einem Video werden das Anmelden, Anfrage erstellen sowie Abholen der Antwort Schritt für Schritt erklärt.

Die Gestaltung der Internetseiten des Caritas-Beratungsportals orientiert sich an den Standards des World Wide Web Consortium (W3C) in der jeweils gültigen Fassung (www.w3c.de) und an der „Barrierefreie Informationstechnik Verordnung“ (BITV) aus dem Jahr 2002.

5.4 Datenschutz und Datensicherheit

In der Online-Beratung gelten die rechtlichen Vorgaben des Datenschutzes ebenso wie in der Face-to-face-Beratung, insbesondere die Verpflichtung zur Verschwiegenheit gemäß §203 Strafgesetzbuch, die Vorschriften zum Sozialdatenschutz nach dem Sozialgesetzbuch und dem Bundesdatenschutzgesetz sowie das kirchliche Datenschutzgesetz.

Die Träger der Einrichtungen der institutionellen Beratung sind verpflichtet, das Leistungsangebot so zu gestalten, dass für die Ratsuchenden der Schutz ihres Privatgeheimnisses sichergestellt ist. Sie sind zugleich verpflichtet, die Arbeitsbedingungen der Beratungsfachkräfte so zu gestalten, dass diese ihrer Pflicht aus § 203 Abs. 1 Nr. 4 StGB nachkommen können. Daher ist die Beratung im Internet mit einem System durchzuführen, die eine servergestützte (webbasierte) und SSL-verschlüsselte Kommunikation zwischen

Ratsuchenden und Beratungsfachkräften gewährleistet (DCV 2009).

Umsetzung:

- Klienten, Berater sowie Administratoren haben einen passwortgeschützten Zugang zum Beratungsportal, alle Nachrichten liegen verschlüsselt auf einem Server.
- Der Klient wählt seinen Benutzernamen und Passwort frei und ohne Angabe seiner E-Mail-Adresse, über die eventuell Rückschlüsse auf die Identität des Absenders möglich sind. Der Nutzer bleibt daher grundsätzlich anonym.
- Es werden keine Login-Daten des Ratsuchenden im Browser gespeichert, Benutzerdaten können nur mit Eingabe des alten Passworts geändert werden.
- Es werden weder Personen- noch Sozialdaten abgefragt. Es liegt im Ermessen des Nutzers, ob und bis zu welchem Grad er/sie im Rahmen des Beratungsprozesses seine Anonymität aufgibt.
- Rechtliche Hinweise im Impressum sind vorhanden.
- Die Erkennbarkeit des Anbieters sowie die Transparenz über Bedingungen und Möglichkeiten der Beratung im Internet sind hergestellt.
- Es wird keine Technologie verwendet, die Rückschlüsse auf das Zugriffsverhalten von Ratsuchenden ermöglicht.
- Eine Weiterleitung von Daten an andere Anbieter findet nicht statt.
- Der Ratsuchende steht nach § 13 der kirchlichen Datenschutzerklärung (KDO) das Recht auf Auskunft über ihre gespeicherten Daten zu.
- Die besondere Vertraulichkeitsverpflichtung für Administratorinnen ist gewährleistet.
- In der Beratungsstelle wird die Anfrage ausschließlich von einer fachlich zuständigen Beraterin beantwortet.
- Es gilt das Gebot des besonderen Vertrauensschutzes in der persönlichen Beratung, es sei denn, es

liegt eine Entbindung der Schweigepflicht vor, oder es ist der Wunsch des Ratsuchenden, andere Mitwirkende in die Beratung einzubeziehen.

5.5 Datenerhebung zu statistische Zwecken, Monitoring

Das Besucherverhalten auf dem Server der Beratungsplattform wird auf Bundesebene zu statistischen Zwecken ausgewertet. Die/Der einzelne Ratsuchende bleibt in dieser Besucherstatistik anonym. Bei jedem Abruf einer Datei werden Zugriffsdaten über diesen Vorgang in einer Protokolldatei auf dem Server des Deutschen Caritasverbandes gespeichert. Jeder Datensatz besteht aus:

- der Seite, von der aus die Datei angefordert wurde
- dem Namen der Datei
- dem Datum und Uhrzeit der Anforderung
- der übertragenen Datenmenge
- dem Zugriffsstatus (Datei übertragen, Datei nicht gefunden)
- einer Beschreibung des Typs des verwendeten Webbrowsers
- Client IP-Adresse (nur nachverfolgbar durch die Staatsanwaltschaft)

Ergänzend zur Gesamtstatistik führen die Online-Beraterinnen der Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie bei jedem Klienten-Kontakt einen Monitoring-Bogen aus, in dem Inhalt und Art der erbrachten Beratungsleistung erfasst werden. Die Auswertung der Monitoring-Ergebnisse erfolgt durch die Referentin der Geschäftsstelle des CBP. Die Angaben sind gemäß der gesetzlichen Vorschriften nicht klientenbezogen und erlauben keine Rückschlüsse auf das Nutzerverhalten einzelner Besucher/innen.

Um die Qualität des Internetportals fortlaufend zu verbessern, wird den Nutzern die Gelegenheit zur Teilnahme an einer Befragung gegeben, die sich an die Beratung anschließt. Die Befragung ist freiwillig und erfolgt anonym. Auch hier werden keine personenbezogenen Daten erhoben.

5.5.1 Datenaufbewahrung und -löschung

Für die Datenaufbewahrung und -löschung gelten die allgemeinen Datenschutzverpflichtungen der Behindertenhilfe und Psychiatrie, wie sie auch im Rahmen der Präsenzberatung gültig sind. Die Online-Beratungsstellen sind verpflichtet, diese Datenschutzbestimmungen für die Beratung im Internet umzusetzen.

Aus Gründen des verfassungsrechtlich geschützten „informationellen Selbstbestimmungsrechts des Bürgers/der Bürgerin über seine/ihre Daten“ hat der Ratsuchende die Möglichkeit, seine/ihre Daten der Beratungskommunikation selbst zu löschen (DCV, 2009).

5.5.2 Beratung in Krisensituationen, Krisenintervention

Auch in der Online-Beratung gibt es rechtliche Grenzen der Zusicherung der Vertraulichkeit. Diese gelten insbesondere bei

- Androhung einer schweren Straftat (§138 Strafgesetzbuch), bei
- Anzeichen von akuter Kindeswohlgefährdung (§ 8a SGB VIII und § 1666 BGB) sowie
- bei der Verpflichtung zur Hilfeleistung/Krisenintervention bei Suizidgedanken oder -ankündigung und bei Hinweisen auf Fremdgefährdung.

Anders als in der persönlichen Beratung ist eine fallbezogene Benachrichtigung des Jugendamtes oder der Polizei durch die Beratungseinrichtung, z.B. bei Suizidandrohung oder konkreter Androhung einer Straftat, nicht direkt möglich, da die Beraterin weder die persönlichen Daten noch die Adresse des Computers (IP-Adresse) kennt.

Die dann notwendigen Handlungs- und Verfahrenswege für Berater/innen sind im geschlossenen Berater/innenbereich der Online-Beratung unter www.caritas.de/onlineberatung hinterlegt

(DCV 2010) und sollen im Krisenfall von den Berater/innen zu Rate gezogen werden.

6 Zur Beratungspraxis in den Diensten und Einrichtungen

6.1 Technische Anforderungen und Support

Für die Durchführung der Online-Beratung ist eine geschäftsübliche technische Ausstattung erforderlich (DCV 2010b):

- Computer mit Internetanbindung (DSL oder LAN)
- Betriebssystem ab Windows 2000 und aktueller
- Beliebiger Browser in aktueller Version
- Aktuelle Sicherheitssoftware, Virenprogramm

Die Träger der Einrichtungen stellen sicher, dass nur autorisierte Berater/innen Zugang zu den jeweiligen Beratungsinhalten haben. Auf der technischen Ebene sind entsprechende Vorkehrungen wie Passwort-Schutz eingerichtet.

Bei technischen Fragen oder Problemen, die nicht selbst behoben werden können, wenden sich die Berater/innen oder Administrator(inn)en der Online-Beratungsstelle zunächst an den CBP, der bei Bedarf Kontakt mit der Firma DieMedialen aufnimmt.

6.2 Organisation

Für die Durchführung von Online-Beratung gemäß den Qualitätskriterien des Deutschen Caritasverbandes ist es notwendig, in den Einrichtungen und Beratungsstellen entsprechende organisatorische Rahmenbedingungen und Ablaufregelungen zu schaffen. Vor allem die zeitnahe Beantwortung von Anfragen innerhalb von spätestens 48 Stunden an Werktagen setzt eine gut funktionierende Personalorganisation voraus:

- Benennung und Arbeitszeitfestlegung von Administrator(inn)en und Online-Berater/innen

- Vertretungsregelung für Berater/innen und Administrator(inn)en (bei Teilzeitarbeit, bei Krankheit und Urlaub)
- Ausreichendes Zeitkontingent für Berater/innen zur Beantwortung von Anfragen. Die Praxis zeigt, dass die meisten Beratungsanfragen in einem Zeitraum von zehn bis dreißig Minuten beantwortet werden können. Bei schwierigen oder komplexeren Anfragen kann die Bearbeitung einer Anfrage im Einzelfall aber auch ein bis zwei Stunden dauern.
- Freistellung der Berater/innen zur Teilnahme an Qualifizierungsmaßnahmen und Vernetzungstreffen des CBP bzw. DCV.
- Möglichkeit der kollegialen Beratung, Fallbesprechung und Supervision
- Ressourcen für Öffentlichkeitsarbeit

6.3 Öffentlichkeitsarbeit und Marketing

Gemäß den Qualitätsleitlinien des DCV zur Online-Beratung tragen die Beratungsstellen dafür Sorge, dass ihr Angebot über verschiedene Zugänge im Internet auffindbar und zu erreichen ist. Dazu zählt auch die Verlinkung auf die Homepage des Trägers, eines Verbundes von Einrichtungen, regionaler oder thematischer Internet-Portale (z.B. Bürgerportal einer Kommune, Selbsthilfeportale von Menschen mit spezifischen Behinderungsarten) und bundesweiter Plattformen.

Im Zuge des Projekts Online-Beratung hat der CBP Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit entwickelt, die den Beratungsstellen im geschlossenen Berater/innenbereich als Download bzw. Druckvorlage zur Verfügung stehen:

- Webbanner
- Plakate (DIN A3, DIN A4)
- Visitenkarten-Flyer (mit Stempelfeld für Name der Einrichtungen)

Plakate und Visitenkarten zur Online-Beratung können auch in der Geschäftsstelle des CBP bestellt werden.

6.4 Kooperation und Vernetzung

Der CBP unterstützt durch regelmäßige Fachtreffen den Aufbau von Kooperationsbeziehungen und regionalen Netzwerken der Online-Berater/innen, um

- den Informations- und Erfahrungsaustausch zu ermöglichen und
- die Online-Beratung im Internet konzeptionell weiter zu entwickeln

Im geschlossenen Berater/innenbereich des Beratungsportals haben die Berater/innen die Möglichkeit, ihre speziellen Beratungsgebiete und Kontaktadressen einzustellen, um sich bundesweit auszutauschen und kollegial zu beraten.

7 Autorenliste

Annette Bauer, Projektleitung im Bundesfachverband Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V., Freiburg im Zeitraum von 2009-2011

Andrea Fesser, Augustinuswerk e.V, Lutherstadt Wittenberg, Mitglied der AG Online-Beratung im Bundesfachverband Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V.

Thorsten Garske, Sozialwerk St. Georg Westfalen-Süd gGmbH, Schmallenberg, Mitglied der AG Online-Beratung im Bundesfachverband Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V.

Dr. Thorsten Hinz, Geschäftsführer des Bundesfachverbandes Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V., Freiburg

Wolfgang Hug, Sozialdienst für hörgeschädigte Menschen, Freiburg, Mitglied der AG Online-Beratung im Bundesfachverband Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V.

Dr. Elisabeth Komp, Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V., Abteilung Behindertenhilfe, Köln, Mitglied der AG Online-Beratung im Bundesfachverband Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V.

Sybille Schmöger, Dominikus-Ringeisen-Werk, Beratungs- und Service-Stelle, Ursberg, Mitglied der AG Online-Beratung im Bundesfachverband Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V.

Ralf Tödter, Martinus Schule für Geistig- und Körperbehinderte, Schwäbisch Gmünd, Mitglied der AG Online-Beratung im Bundesfachverband Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V.

Corinna Tröndle, Fachreferentin im Bundesfachverband Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V., Freiburg

Andreas M. Wohsmann, Caritas Wohnen am Michaelkirchplatz, Heilpäd. Wohnen für Kinder und Jugendliche / Wohnen für Erwachsene Don Bosco, Berlin, Mitglied der AG Online-Beratung im Bundesfachverband Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V.

8 Literatur

Aktion Mensch (Hrsg.), 2010: Web 2.0/barrierefrei. Eine Studie zur Nutzung von Web 2.0 Anwendungen durch Menschen mit Behinderung, Stand 12/2010, Bonn.

Arbeitskreis Sozialrecht des DCV (Hrsg.), 2009: Orientierungshilfe für Berater zum Rechtsdienstleistungsgesetz. In: neue caritas 1/2009, S. 30-35

Deutscher Caritasverband (Hrsg.), 1997: Leitbild des Deutschen Caritasverbandes, Freiburg i.Br.

Deutscher Caritasverband (Hrsg.), 2007: Leitlinien zur Qualität der Beratung im Internet im Rahmen des Beratungsportals des Deutschen Caritasverbandes e.V., Freiburg i.Br., überarbeitete Grafik 2012.

Deutscher Caritasverband (Hrsg.), 2009: Datenschutz bei der Nutzung des Internet durch Beratungsstellen. In Überarbeitung befindliche Version, Stand Mai 2009, Freiburg i.Br.

Deutscher Caritasverband (Hrsg.), 2010: Regelungen der Caritas-Beratungseinrichtungen für einen sogenannten „Worst-Case“ (Planung einer anzeigenpflichtigen Straftat), Freiburg i.Br.

Deutscher Caritasverband (Hrsg.), 2010b: Technische Anforderungen an Beratungsstellen, Einrichtungen, Dienste zur Teilnahme an der Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes e.V., Stand März 2010, Freiburg i.Br.

Döring, Nicola und Christiane Eichenberg (2009): Klinisch-psychologische Intervention mit Mobilmedien: Chancen und Grenzen. In: Kühne, Stefan und Gerhard Hintenberger (Hrsg.), 2009: Handbuch Online-Beratung. Göttingen, 2009, S. 91-101.

Engelhardt 2011: „Du kannst keine Nachricht ohne Inhalt senden“ – Überlegungen zu einem systemischen Beratungsansatz für die Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net, 7. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2011

Fieseler, Klaus und Karin Hentschel: Online systemisch beraten. In: www.e-beratungsjournal.net, 7. Jg., Heft 2, Artikel 6, Oktober 2011. Zugriff am 30.11.2011

Hinsch, Dr. Rüdiger und Carola Schneider (2002): Evaluationsstudie zum Modellprojekt „Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet“ – Onlineberatung. Arbeitsberichte des Instituts für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung an der Universität Potsdam, 2002

Katholische Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (Hrsg.), 2007: Fachliche Rahmenbedingungen für Online-Beratung. Mitgliederversammlung der KBK-EFL, Fulda, 2007

Mück, Herbert (2008): Möglichkeiten telematischer Anwendungen in der Psychotherapie im Praxisalltag – Hindernisse und Erfahrungen. Zusammenfassung eines Vortrags beim ZTG-Workshop, Köln, 13.11.2008. www.ztg-nrw.de

Neher, Peter (2006): Beratung ist für Kirche und Caritas ein Grundauftrag. In: neue caritas 06/2006, S. 25-28, Sonderdruck.

Ploil, Eleonore Oja (2009): Psychosoziale Online-Beratung. München, Basel.

Pustejovsky, Clemens (2009): Datenschutz und Rechtssicherheit in der internetgestützten bzw. Online-Beratung des Deutschen Caritasverbandes. Vortrag anlässlich der Tagung „Qualität in der Internetgestützten Beratung/Online-Beratung“ des Deutschen Caritasverbandes, 11./12.5.2009, Fulda

Übereinkommen der Vereinten Nationen vom 13.12.2006 über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. In: Bundesgesetzblatt, Jg. 2008, Teil II, Nr. 35, 31.12.2008

Van Eimeren, Birgit und Beate Frees (2011): Drei von vier Deutschen im Netz – ein Ende des digitalen Grabens in Sicht? Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2011, <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/>

Wolf, Markus (2008): E-Mail in der Psychotherapie. Ein Nachbehandlungsmodell via Electronic Mail für die stationäre Psychotherapie. Forschungsstelle für Psychotherapie, Zentrum für Psychosoziale Medizin, Universitätsklinikum Heidelberg. Präsentation anlässlich des ZTG-Workshop Online-Beratung in der Psychiatrie und Psychotherapie, 13.11.2008, Köln. Zugriff am 26.01.2012 unter www.iat.eu/ehealth/downloads/274_VortragsgfolienWolf.pdf