

Online-Beratungsportal der Diakonie Deutschland

Stand: 1. Juli 2022

## 1. Der Sachstand in Kürze

Das neue Online-Beratungsportal der Diakonie Deutschland ist gestartet. Die Funktionen Chat, Mail, Video und Audio sind damit nutzbar. Die Logik der Suchfunktion und des Auffindens des neuen Portals richtet sich jetzt strikt nach den Anforderungen der Ratsuchenden (Suche über PLZ, Übersicht der Hilfefelder, gegebenenfalls Verlinkung zur Einrichtungssuche für die Beratung vor Ort).

Die Testphase, an der sich diejenigen Beratungsstellen beteiligt haben, die schon unser altes Portal genutzt haben, ist erfolgreich beendet. Nun sind ab sofort alle Beratungsstellen in Trägerschaft der Diakonie oder evangelischen Kirche eingeladen, das neue System zu nutzen.

Hinweise der Nutzerinnen und Nutzer zur Optimierung des Systems nehmen wir gern unter [onlineberatung@diakonie.de](mailto:onlineberatung@diakonie.de) entgegen und setzen sie nach Möglichkeit im Zuge der Weiterentwicklung des Portals um.

Grundsätzlich werden Ratsuchende, die an ihrem Standort keine Online-Beratung finden, auf die Einrichtungssuche der Diakonie Deutschland weitergeleitet, in der auch die Face-to-Face-Beratungsstellen verzeichnet sind. Dies wird vor allem in der Aufbauphase des Portals häufig geschehen.

## 2. Wer trägt die Kosten?

Die Diakonie Deutschland übernimmt die laufenden Betriebskosten für das Jahr 2022. Ab 2023 gilt folgende Regelung: Die Diakonie Deutschland trägt die Kosten für Weiterentwicklungen und übernimmt die Koordination. Der laufende Betrieb wird über eine Umlage durch die Landesverbände finanziert. Es steht in Entscheidung der Landesverbände, Kosten an die Träger weiter zu berechnen.

## 3. Wie erfolgt das Roll-out?

Die Landesverbände informieren direkt ihre Mitglieder, dass das Portal zur Nutzung bereit steht. Dazu hat die Diakonie Deutschland einen Flyer zur Information der Träger und Einrichtungen entwickelt, der begleitend zu diesem Schreiben zur Verfügung gestellt wird. Die Vorlage kann bedarfsgerecht angepasst werden: Das Logo kann um den Namen des Landesverbands und örtliche Ansprechpartner ergänzt werden. Der Satz, dass der Landesverband für die Träger die Kosten übernimmt, kann aus der Vorlage gestrichen werden für den Fall, dass Kosten weiterberechnet werden sollen.

#### 4. Wer soll und darf das Portal nutzen?

Kooperationspartner sind die Diakonie Deutschland und alle Landesverbände (mit Ausnahme des Diakonischen Werks Württemberg, das ein eigenes Portal betreibt). Das Portal steht allen Beratungsstellen in den entsprechenden Helfefeldern zur Verfügung – sowohl in der Diakonie als auch in Trägerschaft der evangelischen Kirche.

#### 5. Zugang für Träger und ihre Beratungsstellen

Was müssen die Träger tun, wenn sie das Portal nutzen wollen?

Die Diakonie Deutschland richtet nach schriftlichem Antrag (per E-Mail an [onlineberatung@diakonie.de](mailto:onlineberatung@diakonie.de)) des jeweiligen Rechtsträgers der Beratungsstelle Zugänge ein. Die notwendigen Dokumente für einen Vertragsabschluss schickt die Diakonie Deutschland dem zuständigen Rechtsträger zu, der diese ausgefüllt und unterschrieben zurücksendet.

Welche Verträge sind vorgesehen?

Die Verträge bestehen aus einer Rahmenvereinbarung und einem Auftragsverarbeitungsvertrag, der die Datenverarbeitung regelt, die während der Onlineberatung zwischen Beratungsstelle/ Ratsuchenden und dem technischen Dienstleister in unserem Auftrag erfolgt sowie Vorgaben zu technischen und organisatorischen Maßnahmen.

Wie erhalten Beraterinnen und Berater Zugang?

Zu den Vertragsdokumenten gehören auch zwei Listen, in denen die teilnehmende/n Beratungsstelle/n sowie Beraterinnen und Berater eingetragen werden. Mithilfe dieser Angaben des Trägers erhalten Beraterinnen und Berater Zugang zum System und bekommen einen persönlichen Account. Beraterinnen und Berater bekommen nach Einrichtung ihrer Accounts von der von uns beauftragten Agentur eine E-Mail mit weiteren Informationen.

#### 6. Technische Voraussetzungen in Beratungsstellen

Welche technischen Voraussetzungen brauchen die Beratungsstellen?

Sie benötigen einen stabilen Internetzugang und einen aktuellen Browser, wie Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari (keinen Internet Explorer).

Was müssen die Träger auf Ihren Websites tun?

Das neue Beratungsportal hat für Ratsuchende mehrere Zugänge zur Beratungsstelle. Neben einer gemeinsamen Startseite ist es zusätzlich möglich, von der eigenen Homepage direkt zu einer bestimmten Einrichtung innerhalb des Beratungsportals zu verlinken. Ratsuchende bekommen dann die Registrierungsmaske des Beratungsportals angezeigt, in dem diese Einrichtung bereits vorausgewählt ist.

#### 5. Schulung für die Beratungsstellen

Wie läuft eine Schulung ab?

Die Schulung läuft zweistufig:

- Die technische und organisatorische Einweisung in das neue System erfolgt durch das Zentrum Kommunikation: jeden Mittwoch in einer Online-Sprechstunde um 9 Uhr. Die Teilnahme ist ohne Anmeldung möglich. Den Link zur Video-Sprechstunde werden Ihnen mit den Vertragsunterlagen zugeschickt.
- Eine inhaltlich-methodische Schulung für die besonderen Anforderungen an Online-Beratung wird 2022 im Rahmen der Digital-Readiness-Programme der Diakonie Deutschland aufgenommen. Zudem sind Angebote unserer Akademien in Vorbereitung.

Wie müssen die Beraterinnen und Berater vorbereitet sein?

Die Diakonie Deutschland definiert hier keine verpflichtenden Voraussetzungen, empfiehlt aber dringend Fortbildungen, um sich auf das neue Beratungsformat vorzubereiten. Kompetenzen in der Face-to-Face Beratung sind unverzichtbar, ebenso eine Affinität zu digitalen Anwendungen sowie die Aneignung von Methoden für die spezifischen Herausforderungen des Online-Settings.

## 6. Zugang für die Ratsuchenden

Wie funktioniert das neue Online-Beratungsportal der Diakonie für Ratsuchende?

Das Beratungsportal

- ist eine Webanwendung, die über aktuelle Browser wie Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge oder Apple Safari (kein Internet Explorer) erreichbar ist.
- funktioniert ohne die Installation einer App.
- kann sowohl vom stationären PC als auch auf mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets genutzt werden. Für eine Beratung über Audio oder Video benötigt man zudem eine Kamera, ein Mikrofon und die nötige Internet-Bandbreite.

Wie müssen Ratsuchende vorgehen, um Beratung zu erhalten?

Wer über das Online-Beratungsportal eine Beratung sucht, wird in wenigen Schritten durch das System geführt:

- Ratsuchende wählen hier ein Themenfeld aus indem sie eine Beratung wünschen und geben ihren Standort (PLZ) an.
- Es öffnet sich eine Registrierungsmaske. Sie erhalten Zugang mittels Angabe eines frei wählbaren Benutzernamens (Alias) und Vergabe eines Passwortes.
- Die Anonymität bleibt so jederzeit gewährleistet.
- Ein Beratungsvorgang ist ausschließlich von zwei Menschen einsehbar, dem/r Ratsuchenden und dem/r jeweiligen Berater/in
- Vor allem in der Startphase des Systems werden Hilfesuchende, in deren PLZ-Bereich keine Online-Beratung über das neue Portal verfügbar ist, via Einrichtungssuche auf die bestehenden Angebote in der Face-to-Face-Beratung weitergeleitet.

## 7. Ergänzende Informationen zum System

Was kann das neue System?

Das neue Online-Beratungsportal:

- gewährleistet den sicheren Versand von angehängten Dokumenten (PDF, Word, Excel, Bilder).
- wird mehrsprachig erweitert.
- entspricht den Anforderungen des staatlichen und kirchlichen Datenschutzes.
- ermöglicht Weiterentwicklungen durch modularen Aufbau und kann für Hilfefelder angepasst werden.
- kann zum Video-Gruppenchat genutzt werden.

Welches System kommt zum Einsatz?

Zum Einsatz kommt ein eigenes System der Diakonie Deutschland. Es ist eine Open-Source-Lösung und baut auf dem System auf, das bereits erfolgreich bei der Caritas im Einsatz ist.

Das System hat folgende Vorteile:

- Die Diakonie kann bewährte Elemente übernehmen.
- Für den diakonischen Bedarf können einzelne Module entwickelt werden.
- Unser technischer Dienstleister ist sowohl für uns als auch für die Caritas tätig.
- Diese Lösung ist wirtschaftlich – alle Partner, die die Open-Source-Software nutzen, stellen ihre Entwicklungsanteile den jeweils anderen kostenfrei zur Verfügung und engagieren sich gemeinsam in der Fortentwicklung des Gesamtsystems. Sie können damit Ressourcen bündeln.
- Dies führt zu einem sehr günstigen Preis-Leistungs-Verhältnis für Programmierung und laufenden Betrieb.

Wer ist für das System zuständig?

Die Diakonie Deutschland betreibt das Portal in Zusammenarbeit und mit inhaltlicher und finanzieller Beteiligung der gliedkirchlichen Diakonischen Werke.

Bei der Erstellung und Weiterentwicklung kooperiert die Diakonie mit dem Deutschen Caritasverband, der auf derselben technischen Basis arbeitet.

Das neue System löst das seit 2009 laufende alte Portal der Diakonie Deutschland ab. Das alte System wird im Jahresverlauf 2022 außer Betrieb genommen.

Wie steht es um die Sicherheit der Daten?

- Online-Beratung braucht Vertrauen – das erfordert, dass die eingesetzte Technik ein hohes Maß an Sicherheit bietet. Die staatlichen und besonderen kirchlichen Vorgaben des Datenschutzes werden erfüllt. Die Entwicklung des Systems wurde abgestimmt mit dem Datenschutzbeauftragten des Evangelischen Werkes für die Diakonie und Entwicklung (EWDE), der auch in weitere Entwicklungen obligatorisch einbezogen wird.
- Integriert sind unter anderem automatisierte und manuelle Löschfunktionen von Beratungsvorgängen für einen höchstmöglichen Datenschutz: Der Beratungsvorgang wird gelöscht, indem Ratsuchende aktiv werden (Recht auf Löschung) oder automatisiert sechs Monate nach der zuletzt erfolgten Kommunikation durchgeführt.
- Eine Zwei-Faktor-Authentifizierung dient der Absicherung der Accounts. Hier kann neben dem Passwort ein zweiter Faktor hinterlegt werden, der beim Login mit abgefragt wird.

- Alle Anlagen, Dokumente, Fotos usw. können sicher verschlüsselt übersendet und im Portal gespeichert werden. Sie sind so lang im Portal vorhanden, bis der Beratungsvorgang gelöscht wird.
- Dritte Personen, also Beratungsportalfremde, die weder Beraterinnen oder Berater noch registrierte Ratsuchende sind, können bei Chat oder Mail nicht hinzugeschaltet werden – nur bei einem Videocall, da es bei der Videoanwendung keine Begrenzung der Personenanzahl gibt. Hier ist an Dolmetschende oder weitere Kooperationspartner sowie an Beratung für Paare an separaten Rechnern zu denken.

Wer hat das System entwickelt?

Das Projektteam bei der Diakonie Deutschland hat gemeinsam mit einer Projektgruppe aus Landes- und Fachverbänden und dem technischen Dienstleister das System entwickelt. Die Systementscheidung wurde durch die Leitung der Diakonie Deutschland getroffen. Die Arbeit der Projektgruppe wurde begleitet vom fachlich und regional breit aufgestellten Know-How eines Resonanzkreises.

Ansprechpartner Diakonie Deutschland:

Jörn Hoffmann  
Zentrum Kommunikation  
T +49 30 652 11-1871  
[online-beratung@diakonie.de](mailto:online-beratung@diakonie.de)