

An die
Beratungsstellen Online-Beratung ASB
DiCV-Referent/innen ASB

Referat Basisdienste und Besondere Lebenslagen

Postfach 4 20, 79004 Freiburg i. Br.
Karlstraße 40, 79104 Freiburg i. Br.
Lorenz-Werthmann-Haus
Telefon-Zentrale (0761) 2 00-0
Telefon-Durchwahl (0761) 2 00-378
Telefax (0761) 2 00-3 50
Stefan.Kunz@caritas.de

Ihr Zeichen	Ihr Schreiben vom	Unsere Zeichen	Bearbeiter	Datum
		DCV	Ku	11.08.2010

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Online-Beratung der ASB arbeitet in einigen Regionen nun schon einige Monate. Die Anzahl der Anfragen pro Beratungsstellen hat sich eingependelt und es ist zu beobachten, dass die Beratungsstellen nicht mit Anfragen überhäuft werden, sondern diese sich in einem überschaubaren Rahmen bewegen. Die Technik der Online-Beratung arbeitet stabil und zuverlässig. Darüber hinaus gibt es technische Verbesserungen in der Online-Beratung, die zum Teil auch den Bereich der Online-Beratung ASB betreffen.

Daher möchten wir Sie über einige Neuerungen informieren und auf die neuen Manuals hinweisen, die im geschützten Berater/innen-Bereich zu finden sind. Sollten Sie keine Zugangsdaten zu diesem Bereich haben, melden Sie sich bitte bei uns.

1. Für die Berater/innen wurde unter dem Menüpunkt-Mail ein neuer Untermenüpunkt eingeführt. Über den Link "Worst-Case-Anleitung" können sich die Berater/innen nun direkt in der Online-Beratung das zuvor nur im geschützten Berater/innen-Bereich abgelegte Dokument herunterladen.



2. Eine weitere Funktion ist der Kalender. Die Funktionalität des Kalenders wird im Manual für Berater/innen ausführlich beschrieben und kann dort nachgelesen werden.

3. Nur für bestimmte Beratungsstellen gibt es jetzt die Funktionalität der Teamberatungsstelle. Die Teamberatungsstelle wird zukünftig als neues Organisationsmodell in den technischen Schulungen vorgestellt. In einer Teamberatungsstelle verfügen alle Berater/innen über individuelle Zugänge, können jedoch alle Mailanfragen innerhalb der Beratungsstelle einsehen. Diese Funktion wird vor allem im Bereich der Online-Beratung über ehrenamtliche Berater/innen genutzt. Sollte auch Ihre Beratungsstelle Interesse an dieser Möglichkeit haben, wenden Sie sich bitte an uns.
4. Für die Schuldnerberatung wurde der terminierte Chat eingeführt. Die Nutzung eines terminierbaren Chat setzt sowohl eine fachliche, wie auch eine technische Schulung der Berater/innen voraus.
5. Zum Schluss ein Punkt, der für die ASB interessant ist, da wir über keine sogenannte Default-Beratungsstelle verfügen: Klienten/innen, die sich zwar angemeldet haben, aber keine Anfrage senden, werden nach Ablauf von 4 Wochen aus dem System gelöscht.

Zusammenfassend wäre es vorteilhaft, wenn Sie die Information zur Worst-Case-Anleitung und zur Kalenderfunktion an alle Berater/innen weitergeben würden.

Gleichzeitig bitten wir Sie auch um Rückmeldungen zu der inhaltlichen und organisatorischen Entwicklung der Online-Beratung in Ihrer Beratungsstelle.

Wir möchten von Ihnen wissen, ob es inhaltliche Schwerpunkte bei den Anfragen gibt, ob die strukturellen Bedingungen von Seiten der Online-Beratung gut sind und wo Sie noch Verbesserungsmöglichkeiten sehen. Im Rahmen der Online-Beratung werden wir mit Ihren Rückmeldungen bspw. den Bereich „Häufig gestellte Fragen“ weiterentwickeln und auf die Schwerpunkte der Beratung hin ausrichten.

Wir hoffen mit Ihrer Unterstützung die vorhandenen Instrumente zielgerichtet weiterzuentwickeln und weitere Beratungsstellen für eine Teilnahme an der Online-Beratung zu gewinnen. Gleichzeitig möchten wir Sie bitten über eine Ausdehnung des jeweiligen PLZ-Bereichs nachzudenken. Die bisherige Abdeckung in den einzelnen Regionen ist noch sehr ausbaufähig. Eine Erweiterung der PLZ-Bereiche stärkt somit nicht nur die Wahrnehmung des Arbeitsbereichs der Allgemeinen Sozialberatung in der Caritas, sondern erweitert auch die Zugangsmöglichkeit zu Ihrer Arbeit und stellt eine Erleichterung für die Menschen dar, die sich an die Allgemeine Sozialberatung der Caritas wenden.

Hinsichtlich des Erscheinungsbilds und der Auffindbarkeit des Beratungsportals sind einige Veränderungen geplant. Diese betreffen nicht die Technik und Handhabung für die Beratungsstellen, so dass keine Veränderungen für die Berater/innen entstehen. Wir werden Sie über die anstehenden Veränderungen ausführlich informieren, sobald die Umsetzung zuverlässig terminiert ist.

Sollten Sie noch Fragen haben können Sie sich gerne an uns wenden.

Mit freundlichen Grüßen

Stefan Kunz
Referent
