



## KONTAKT UND UNTERSTÜTZUNG:

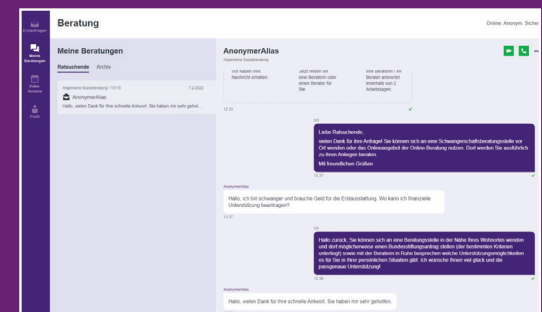
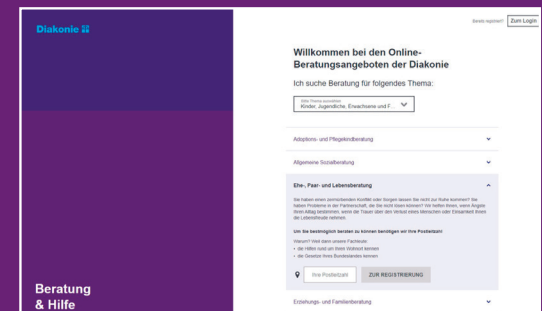
**Diakonie Deutschland**  
Ansprechpartner: Jörn Hoffmann  
Zentrum Kommunikation  
[online-beratung@diakonie.de](mailto:online-beratung@diakonie.de)

Wöchentliche Beratungs-Sprechstunde:  
Mittwochs von 9 bis 10 Uhr

<https://ewde.zoom.us/j/63591163473?pwd=MW4y-RUhsZ2Z4d2FwWUkyM3Z4Z01Pdzo9>

Meeting-ID: 635 9116 3473  
Kenncode: 035609  
Schnelleinwahl mobil  
+496950500952,,63591163473# Deutschland  
+496950502596,,63591163473# Deutschland

# NEUES ONLINE-BERATUNGSPORTAL DER DIAKONIE DEUTSCHLAND



## EINLEITUNG

Das neue Online-Beratungsportal der Diakonie Deutschland <https://beratung.diakonie.de/> ist gestartet. Das System erfüllt technisch und inhaltlich die Erfordernisse einer modernen Online-Beratung. Zur Beratung Hilfesuchender stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Chat (gleichzeitige Textkommunikation)
- Mail (zeitversetzte Textkommunikation)
- Video (Sprache mit Bewegtbild)
- Audio (Sprache ohne Bild)

Das neue Beratungsportal ist konsequent ausgerichtet auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden. Diese haben mehrere Zugangsmöglichkeiten, um ein Beratungsangebot zu finden:

- Ohne Vorkenntnisse: Suche auf der Portal-Startseite mittels Eingabe der Postleitzahl und des Hilfefeldes
- Bei allgemeiner Suche auf diakonie.de: Weiterleitung zur Portal-Startseite
- Bei Vor-Kontakt mit einem Träger: Link von der Homepage des Trägers direkt zur Einrichtung innerhalb des Beratungsportals
- Bei Vor-Kontakt mit einer Beraterin oder einem Berater: Direkt-Link vom Beratungsportal zur Beraterin oder zum Berater

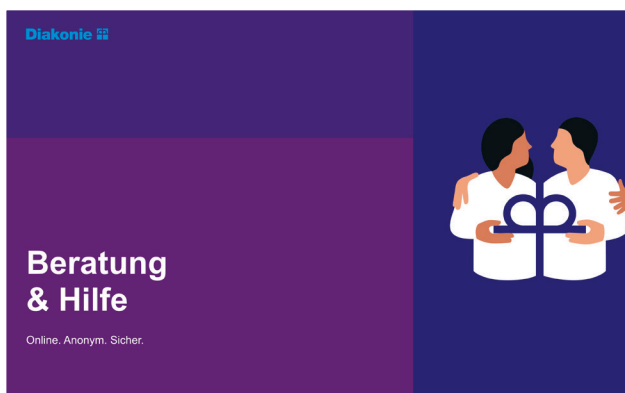
## WAS KANN DAS NEUE SYSTEM?

- 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.

## TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

Das Beratungsportal

- ist eine Webanwendung, die über aktuelle Browser wie Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge oder Apple Safari 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 WERDEN BERATUNGSSTELLEN ONLINE GEFUNDEN?

Der/die Beratungssuchende gibt an, aus welchem Grund er/sie welche fachliche Hilfe braucht (Beratungsfeld), sowie seine/ihre Postleitzahl. Das Portal vermittelt zur zuständigen Online-Beratungsstelle. Wo dies nicht möglich ist, wird zur Einrichtungssuche mit der nächsten stationären Beratung weitergeleitet.

## WIE KANN EINE BERATUNGSSTELLE DAS BERATUNGSPORTAL NUTZEN?

- Der Träger schließt einmalig einen Rahmen- und Auftragsverarbeitungsvertrag mit der Diakonie Deutschland. Darüber können alle Beratungsstellen des Trägers das Online-Beratungsportal nutzen.
- Der Träger übermittelt der Diakonie Deutschland eine Liste mit den teilnehmenden Beratungsstellen sowie den Beraterinnen und Beratern.
- Die Beratungsstellen geben alle Postleitzahlen für ihren Zuständigkeitsbereich an, unter denen sie dann im Portal auffindbar sind.
- Die Vertragsformulare und auszufüllenden Listen bekommen Sie per Mail-Abruf über [online-beratung@diakonie.de](mailto:online-beratung@diakonie.de).
- Die Kosten für die Beratungsstelle werden vom Landesverband getragen.

## WIE WERDEN BERATUNGSSTELLEN UNTERSTÜTZT?

Die Diakonie Deutschland hat eine wöchentliche Online-Sprechstunde eingerichtet, die die Beratungsstellen stützt (siehe Rückseite).

## WER TRÄGT DAS BERATUNGSPORTAL?

Die neue Beratungsplattform steht in Zuständigkeit der Diakonie Deutschland, sie ist Systemeigner. 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.