

# Handbuch zu „Beratung & Hilfe“ Online-Beratungsplattform

Stand: April 2021



## Inhalt

Vorwort .....	3
1 Desktopansicht .....	4
1.1.1 Zugang und Einloggen .....	4
1.1.2 Passwort zurücksetzen .....	5
1.1.3 Zentrale Funktionen .....	6
1.1.4 Erstanfrage annehmen.....	7
1.1.5 Nachrichten schreiben .....	9
1.1.6 Eigenes Profil / Passwort Ändern / Abwesenheitsnachricht.....	11
1.2 Ansicht Ratsuchende.....	13
1.2.1 Login.....	13
1.2.2 Registrierung.....	14
1.2.3 Erstanfrage schreiben .....	23
1.2.4 Antwort abholen .....	33
1.2.5 Account löschen.....	34
2 Mobilversion.....	35
2.1 Ansicht Berater_innen .....	35
2.1.1 Einloggen.....	35
2.1.2 Passwort zurücksetzen .....	36
2.1.3 Zentrale Funktionen .....	37
2.1.4 Erstanfrage annehmen.....	38
2.1.5 Nachricht schreiben .....	39
2.1.6 Eigenes Profil/Abwesenheitsnachricht/Passwort ändern .....	41
2.2 Ansicht Ratsuchende.....	43
2.2.1 Login.....	43
2.2.2 Registrierung.....	44
2.2.3 Erstanfrage schreiben .....	45
2.2.4 Antwort abholen .....	45
2.2.5 Abwesenheitsnachricht des/der Berater_in .....	46
3 Technisches Anforderungsprofil.....	47
3.1 Hardware.....	47
3.2 Software .....	47
Schlussbemerkung .....	48

## Vorwort

Liebe Beraterinnen und Berater,

in diesem Handbuch finden Sie Hinweise und Tipps zum Umgang mit der Online-Beratungs-Plattform der Caritas. Unser Ziel ist es, Ihnen eine intuitiv zu bedienende Plattform zur Verfügung zu stellen, die von allen Endgeräten (Handy, Tablett und Computer – responsives Design) genutzt werden kann. Falls Unklarheiten auftreten, finden Sie auf den folgenden Seiten Erklärungen zu den Funktionen der Plattform. Damit Sie nachvollziehen können, wie die Beratungsplattform für Ratsuchende aussieht, zeigen wir Ihnen auch die Ansicht der Ratsuchenden.

Die Beratungsplattform ist „work in progress“. Das heißt, dass wir zusammen mit unserer Partneragentur, die Plattform stetig um neue Funktionen ergänzen werden, um Ihnen ein bestmöglich zugeschnittenes Beratungstool bereitzustellen. Dementsprechend wird dieses Handbuch, ebenso wie die Plattform, immer wieder aktualisiert und erweitert. Achten Sie daher darauf, dass Sie stets die aktuelle Version des Handbuchs vorliegen haben.

Auf unserem YouTube Kanal finden Sie auch Kurzvideos mit denen wir das Handbuch in kleinen Videos für Sie aufbereitet haben:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLBlfhd3K44HmACoae3S-amTe6m60W-w2q>

Falls auch nach Lektüre des Handbuchs Unklarheiten bestehen oder Sie Anmerkungen haben, wenden Sie sich gerne an [online-beratung@caritas.de](mailto:online-beratung@caritas.de) – wir freuen uns über Ihr Feedback!

Wir wünschen Ihnen gute Beratungen

Ihr Referat Online-Beratungsplattform

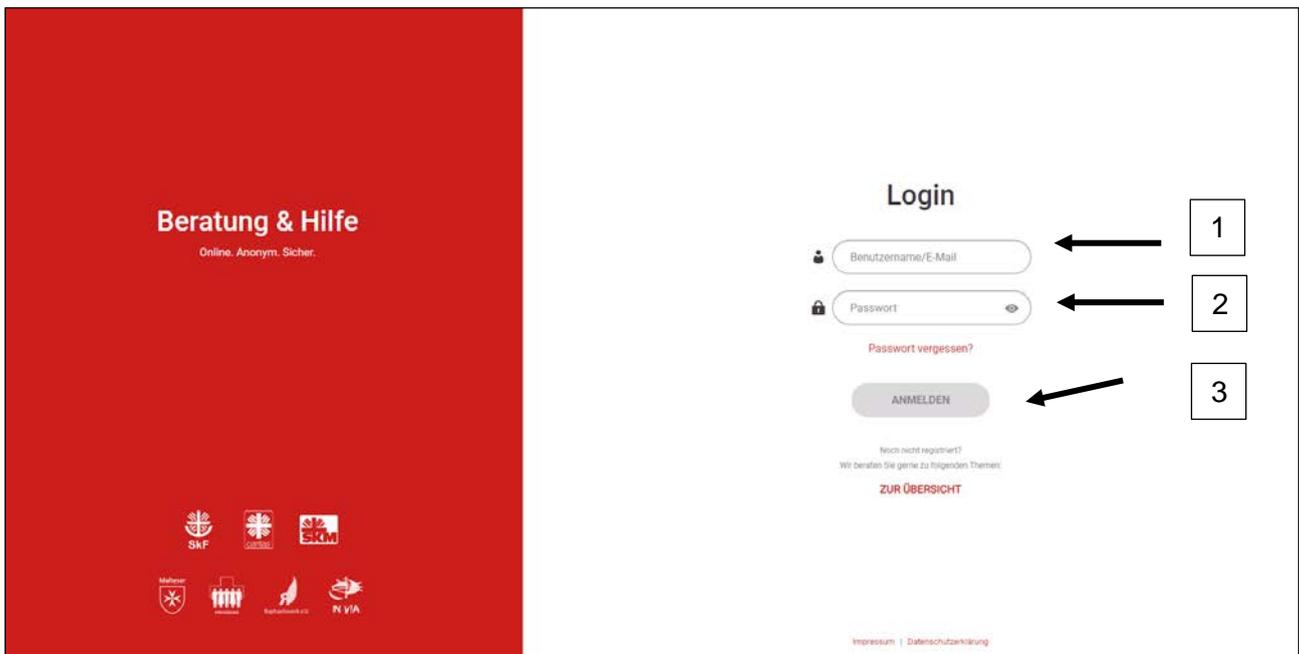
# 1 Desktopansicht

## 1.1 Ansicht Berater\_innen

### 1.1.1 Zugang und Einloggen

Der einfachste und direkte Zugang ist: <https://beratung.caritas.de/>, dann erscheint das nachfolgende Login-Fenster.

Wenn Sie über die allgemeine Seite der Online-Beratung: <https://www.caritas.de/onlineberatung> und dann über Ihren Fachbereich gehen, kommen Sie zur Registrierungsseite (für Ratsuchende). Rechts oben gibt es einen Button „Zum Login“ der Sie zur Login-Seite führt.



Um sich anzumelden, tragen Sie Ihre Login-Daten ein:

- Geben Sie Ihre E-Mailadresse oder Ihren Benutzernamen ein (1).
- Geben Sie Ihr Passwort ein (2).
- Klicken Sie dann auf „ANMELDEN“ (3).

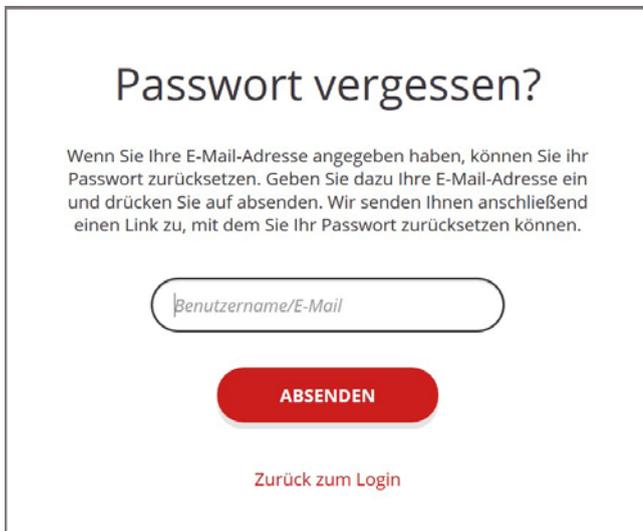
### Hinweis: Erster Login auf der Beratungsplattform

Wenn Sie sich zum ersten Mal in Ihren Account einloggen möchten, klicken Sie bitte auf „Passwort vergessen?“. Dann öffnet sich ein neues Fenster. Hier geben Sie dann bitte Ihre E-Mail-Adresse ein. Anschließend bekommen Sie per E-Mail einen Link zugesandt. **Dieser Link ist 120 Minuten gültig. Achtung: oftmals landet diese E-Mail im Spamordner. Schauen Sie bitte daher auch dort nach.** Dann können Sie sich ein Passwort geben. Die Anforderungen an das Passwort sind aus Gründen des Datenschutzes recht <sup>hoch</sup>, es muss folgende Anforderungen erfüllen:

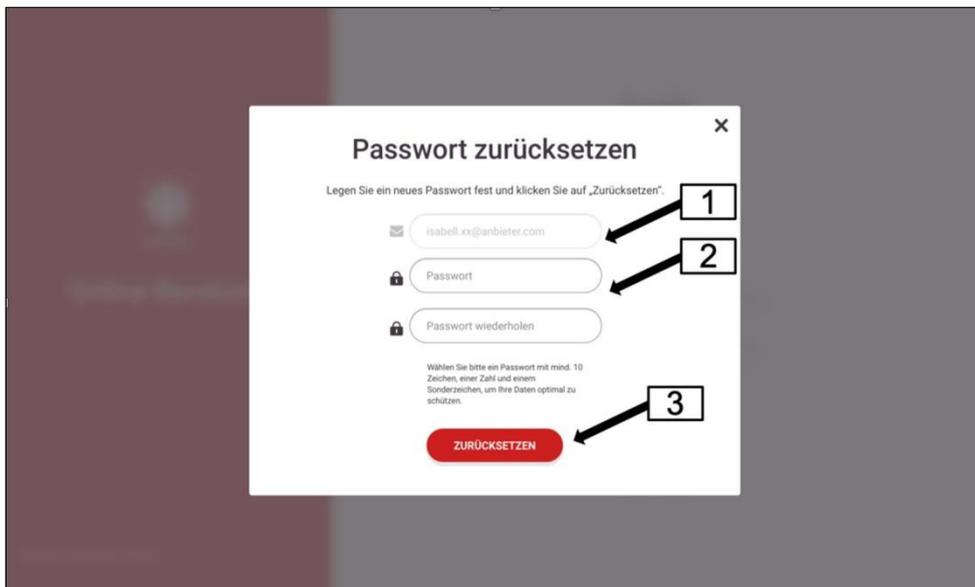
- Mindestens 9 Zeichen
- Groß- und Kleinschreibung
- mind. eine Zahl
- ein Sonderzeichen (z. B. +, \*, ,, etc.)

## 1.1.2 Passwort zurücksetzen

Sie können Ihr Passwort selbstständig zurücksetzen. Falls Sie Ihr Passwort einmal vergessen haben, klicken Sie auf der Registrierungsseite auf „Passwort vergessen“. Danach öffnet sich folgender Screen:



Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf „Absenden“. Anschließend erhalten Sie per E-Mail einen Link, über den Sie folgendes Fenster erreichen:



Um das Passwort erfolgreich zurückzusetzen, sind drei Schritte notwendig:

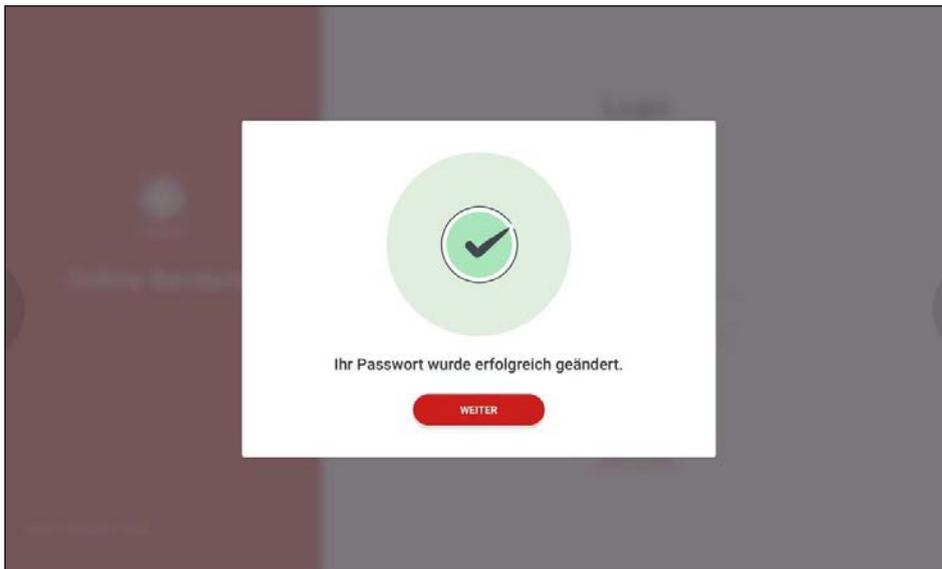
(1) Eingabe der hinterlegten E-Mailadresse.

(2) Neues Passwort eingeben und wiederholen. Die Anforderungen sind:

- mind. 9 Zeichen
- Groß- und Kleinschreibung
- mind. eine Zahl
- ein Sonderzeichen (z. B. \*, +, #, etc.)

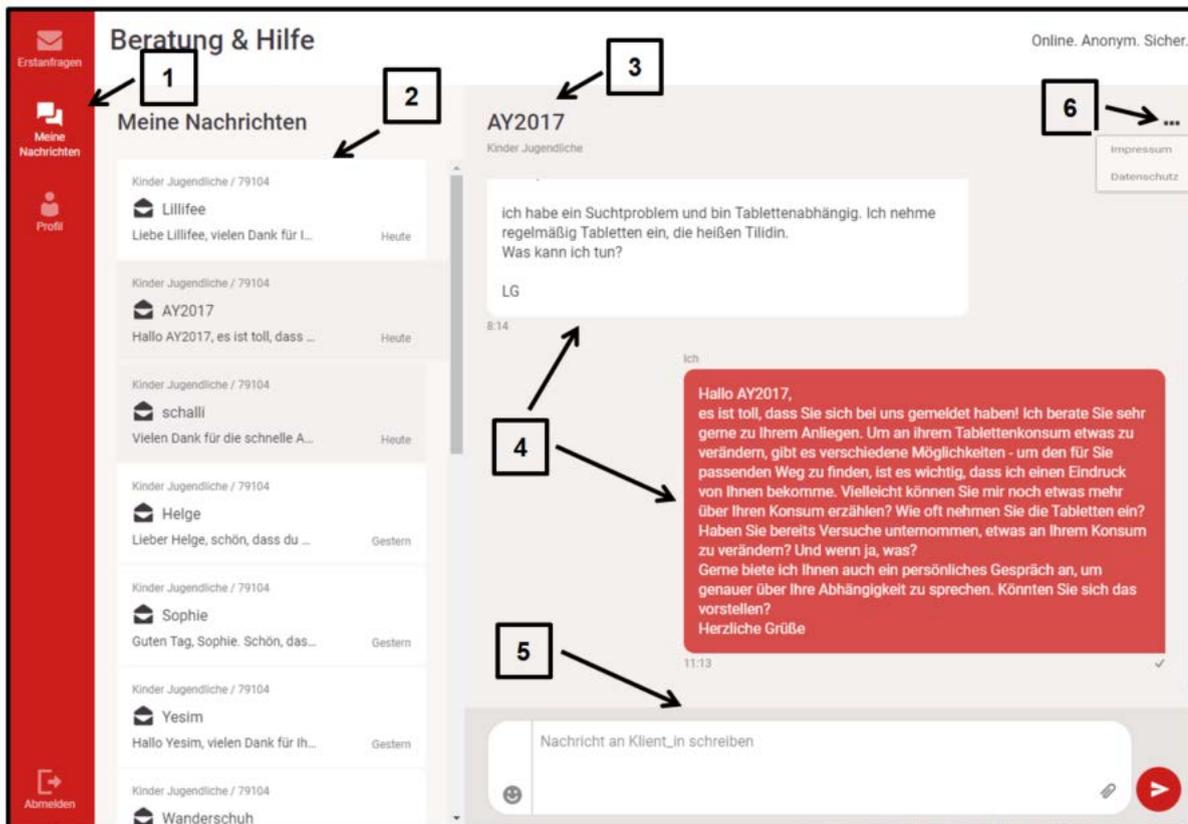
(3) Mit Klick auf den Zurücksetzen-Button wird das neue Passwort gespeichert.

Nach erfolgreicher Änderung Ihres Passworts erscheint folgender Hinweis:



### 1.1.3 Zentrale Funktionen

Nach erfolgreichem Login gelangen Sie auf die zentrale Arbeitsübersicht.



Am linken Bildschirmrand befindet sich die Navigationsleiste (1). Es gibt 4 verschiedene Reiter

- Erstanfragen
- Meine Nachrichten

- Profil
- Abmelden

Rechts davon befindet sich die Liste der Beratungskommunikationen (2): Das Postfach (Nutzername der Ratsuchenden, PLZ, Eingangszeit, Symbol (gelesen/ungelesen)).

Beim Klick auf eine Beratungskommunikation erscheint (durch graue Farbe verbunden) der Nachrichtenverlauf am rechten Bildschirmrand (3).

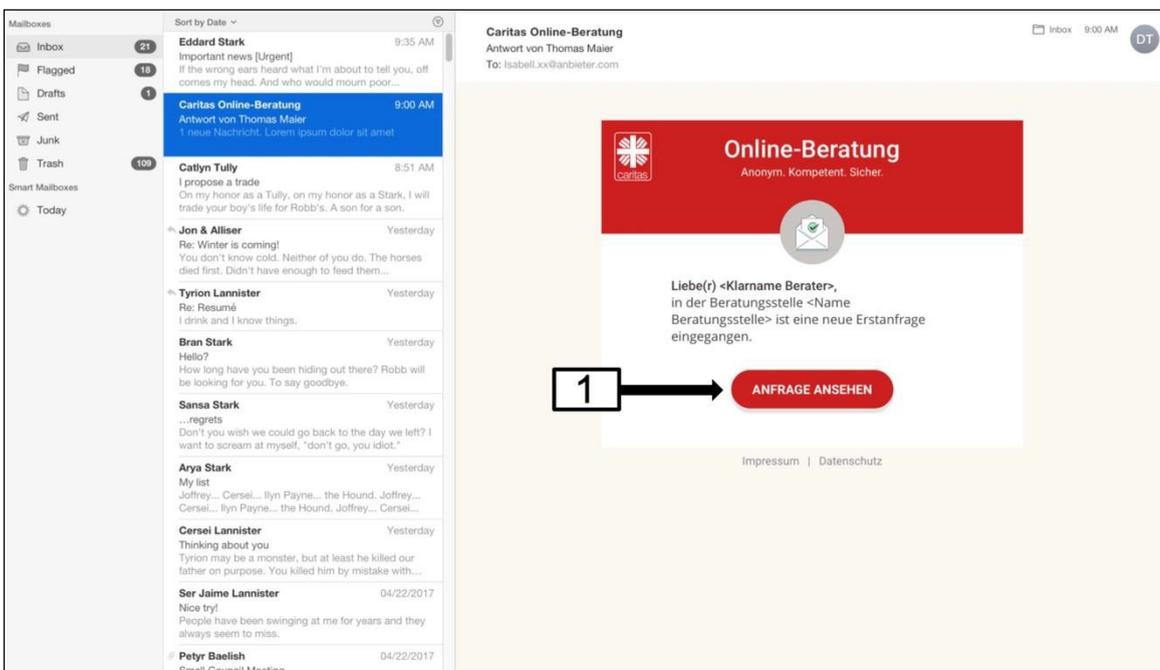
In Weiß links steht die Anfrage der Ratsuchenden, in Rot rechts die eigene Berater\_innen- Nachricht (4).

Das Textfeld zum Verfassen der Nachrichten (5), vergrößert sich, je mehr geschrieben wird, ganz rechts der rote Absende-Button.

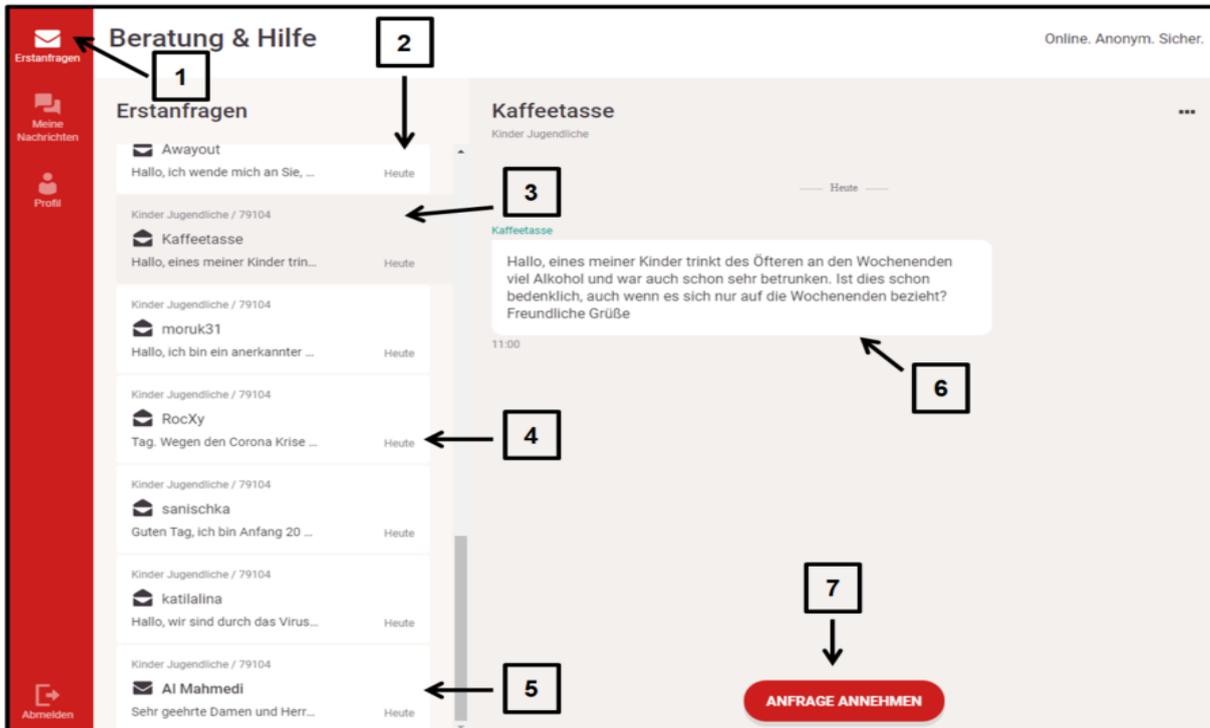
Hier öffnet sich ein Fenster für das Impressum und die Datenschutzerklärung (6).

### 1.1.4 Erstanfrage annehmen

Wenn eine neue Anfrage in Ihrer Onlineberatungsstelle eingegangen ist, erhalten Sie an die von Ihnen hinterlegte E-Mailadresse eine Benachrichtigung.



Mit Klick auf die rote Schaltfläche „Anfrage Ansehen“ (1) werden Sie direkt auf die Online-Beratungsseite weitergeleitet. Wenn Sie bereits eingeloggt sind, sehen Sie die Übersicht über alle offenen Erstanfragen Ihrer Beratungsstelle:



Wir befinden uns im Menüpunkt „**Erstanfragen**“. Das Symbol „Erstanfragen“ (1) in der linken Navigationsleiste ist optisch hervorgehoben. Die Übersicht der offenen Erstanfragen kann vom gesamten Beratungsteam Ihrer Beratungsstelle eingesehen werden.

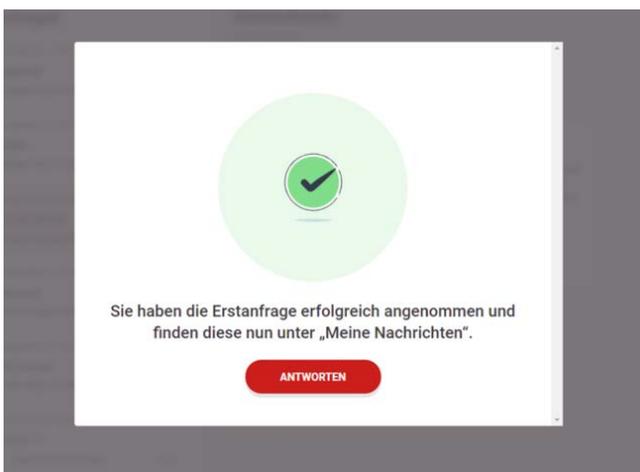
Zudem sehen Sie folgende Elemente (2):

- Eingangszeitpunkt der Erstanfrage.
- Aktuelle Anfrage, die im Dialogfeld sichtbar ist (3).
- Gelesene, nicht angenommene Erstanfrage (offenes Briefsymbol) (4).
- Ungelesene Erstanfrage (geschlossenes Briefsymbol) (5).

Aktuelles Dialogfeld mit geöffneter Anfrage (6).

„Anfrage Annehmen“ (7), mit Klick auf diesen Button wird Ihnen die Erstanfrage zugeordnet, es wird Ihr Beratungsfall.

Sie erhalten anschließend folgenden Hinweis:

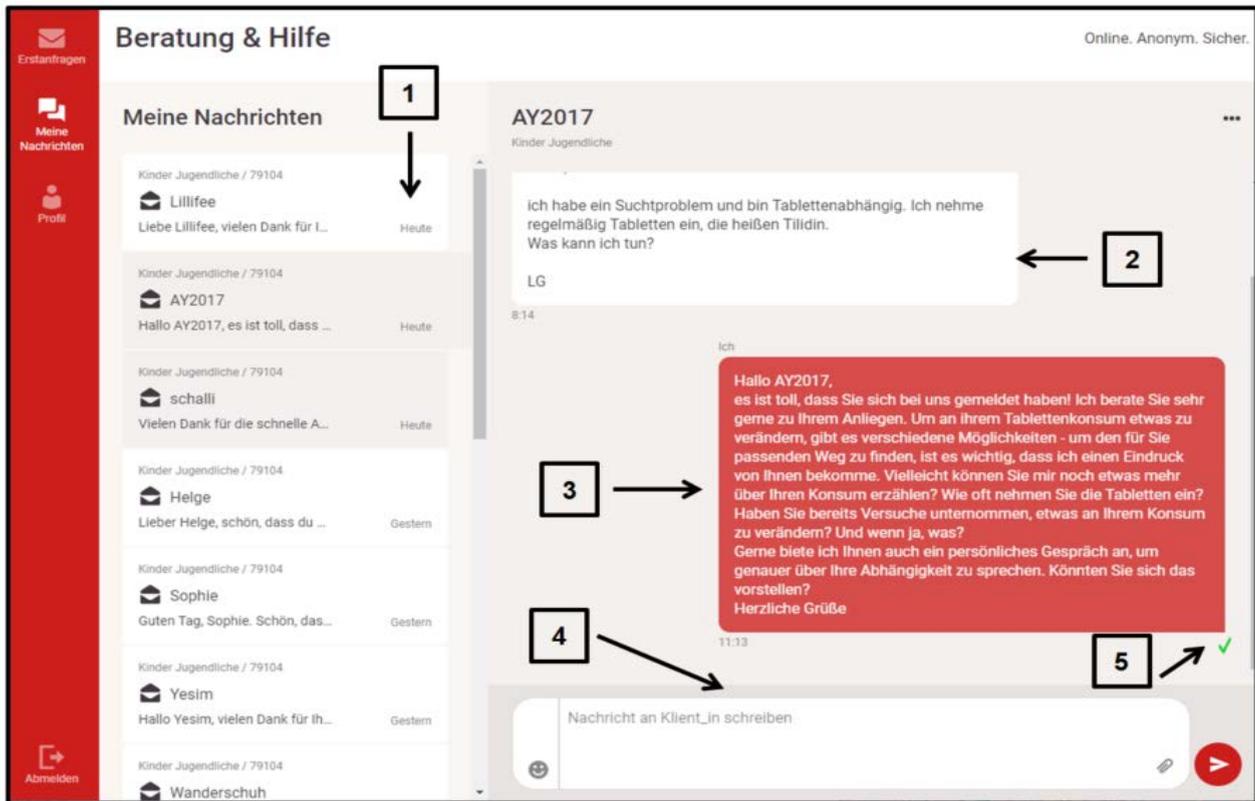


Mit einem Klick auf „ANTWORTEN“ werden Sie automatisch in „Meine Nachrichten“ weitergeleitet und die Anfrage kann sofort beantwortet werden.

### 1.1.5 Nachrichten schreiben

Nachdem Sie die Anfrage angenommen haben, werden Sie direkt in den Bereich „Meine Nachrichten“ weitergeleitet.

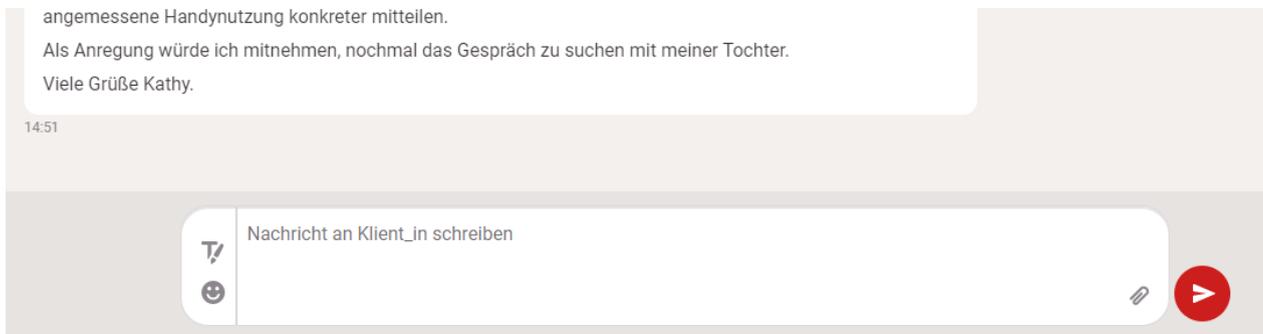
Wir befinden uns im Menüpunkt „**Meine Nachrichten**“. Das entsprechende Symbol in der linken Navigationsleiste ist optisch hervorgehoben.



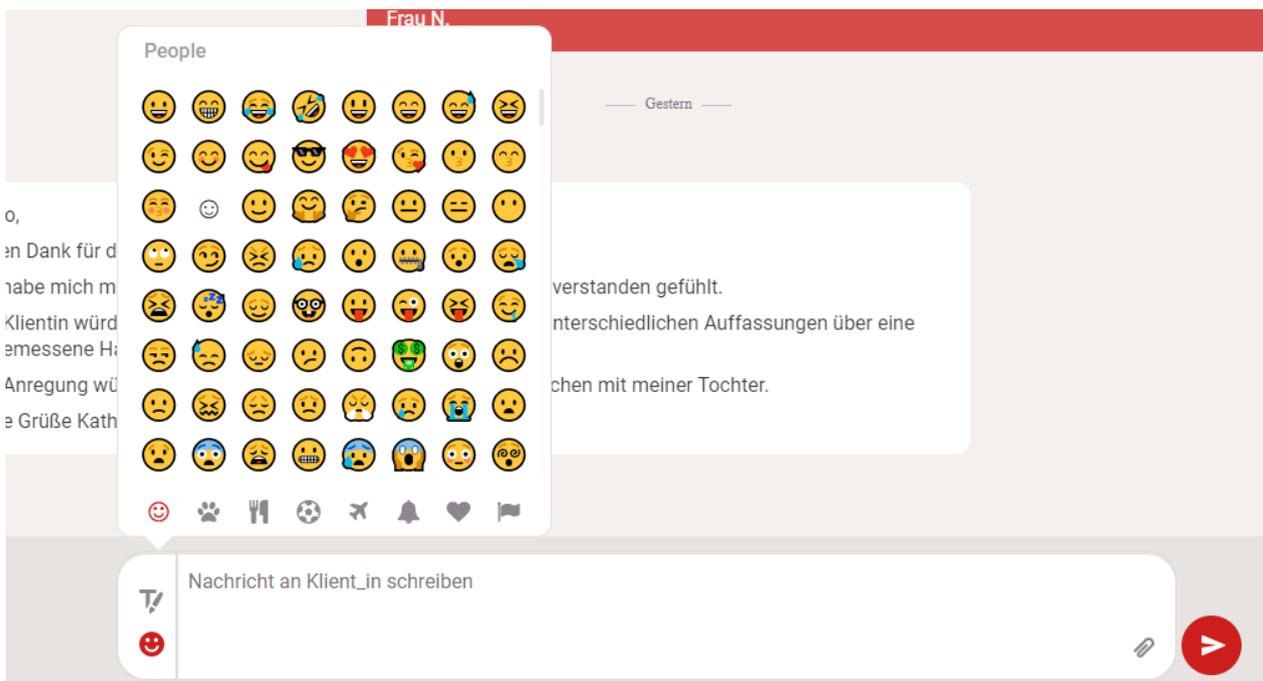
Sie sehen folgende Elemente:

- (1) Übersicht über die angenommenen Beratungen. Ein offenes Briefsymbol bedeutet, dass die Nachricht gelesen wurde. Das geschlossene Briefsymbol vor einer Nachricht zeigt an, dass eine Folgeanfrage vom Ratsuchenden vorliegt.
- (2) Weiß hinterlegt sehen Sie die Nachricht der Ratsuchenden.
- (3) Rot hinterlegt sehen Sie Ihre Antwort.
- (4) Das Textfeld zum Verfassen der Nachrichten vergrößert sich, je mehr geschrieben wird. Ganz rechts befindet sich der rote Absende-Button. Beim Klicken auf diesen, wird die Nachricht verschickt.
- (5) Das Häkchen hat eine Bestätigungsfunktion. Ist das Häkchen grau heißt das, dass die Nachricht erfolgreich verschickt wurde und bei dem/der Ratsuchenden im Postfach liegt. Grünes Häkchen bedeutet, dass der/die Ratsuchende die Nachricht gelesen hat.

Im Texteingabefeld finden Sie einen sog. Emoji-Picker , einen Texteditor  und eine Büroklammer .



Beim Verfassen von Nachrichten können Sie sich des **Emoji-Pickers** bedienen. D.h. wenn Sie auf den Smiley klicken, öffnet sich eine Auswahl an verschiedensten Emojis, die Sie dann durch Doppelklicken in Ihre Nachricht einfügen können.



Daneben steht ein **Texteditor** zur Verfügung, mit dem Sie Ihre Nachricht formatieren können. An Funktionen sind möglich „fett“ (**B**), „kursiv“ (*I*) und Aufzählungszeichen. Zudem können Sie auch (klickbare) Links einfügen, die dann farblich hervorgehoben sind.



Im Texteingabefeld finden Sie eine Büroklammer. Durch Anklicken öffnet sich der Explorer, dann

können Sie eine Datei hochladen und verschicken. Folgende Dateiformate sind zugelassen und können von Ihnen, aber auch von den Ratsuchenden verschickt werden: **Word, Excel, PDF, PNG, JPG**. Die **maximale Dateigröße beträgt 5 MB**. Aus Sicherheitsgründen können je Ratsuchenden und Tag maximal 7 Dateien verschickt werden.

Ihre Nachricht kann maximal 7.000 Zeichen lang sein, was etwa drei DIN A 4 Seiten entspricht. Hier sollten Sie jedoch bedenken, dass sehr lange Nachricht den Empfänger „erschlagen“ könnten – daher die Empfehlung, längere Nachrichten in mehrere kurze Nachrichten verpacken. Bitte bedenken Sie auch, dass nur ein starres **Zeitfenster von 180 Minuten** zur Bearbeitung von Nachrichten zur Verfügung steht. Danach werden Sie automatisch und ohne Vorankündigung ausgeloggt! Ihre (Nachrichten-) Entwürfe werden laufend **alle 10 Sekunden** und automatisch zwischengespeichert, **auch wenn Sie in der Bearbeitung von mehreren Ratsuchendenanfragen hin und her springen**. Sollten die **180 Minuten** abgelaufen sein, wird Ihr Entwurf vor automatischem Ausloggen natürlich auch zwischen gespeichert.

### 1.1.6 Eigenes Profil / Passwort Ändern / Abwesenheitsnachricht

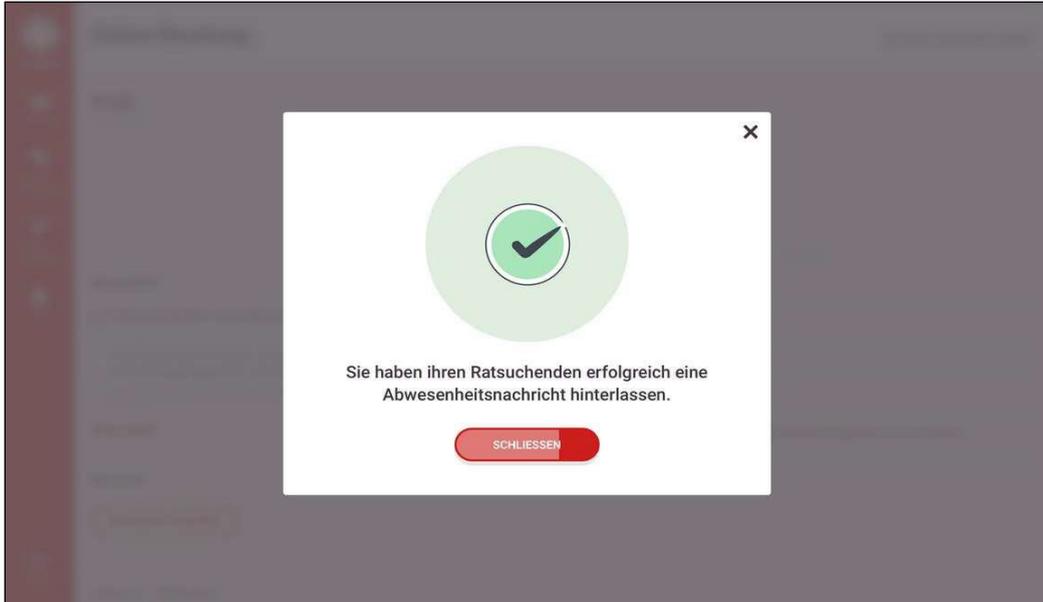
Sie haben die Möglichkeit, Ihre eigenen Profilangaben und Ihr Passwort zu ändern sowie Ihren Ratsuchenden eine Abwesenheitsnachricht zu hinterlassen.

Wir befinden uns im Menüpunkt „**Profil**“. Das entsprechende Symbol in der linken Navigationsleiste ist optisch hervorgehoben:

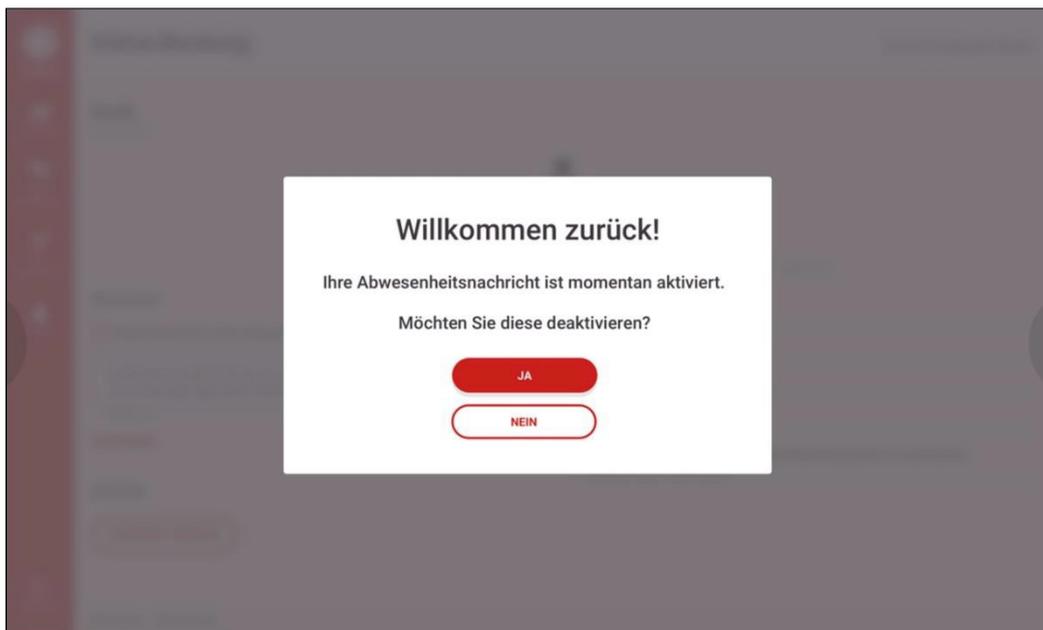
Sie sehen folgende Elemente:

- (1) Rechts sind Ihre eigenen Informationen zu sehen. Angezeigt wird der Nutzernamen – Standard ist hier: Erster Buchstabe Vorname. Nachname, z. B. M.Mustermann –, Ihr Vor- und Nachname, sowie Ihre E-Mailadresse. Außerdem ist zu sehen, welcher Beratungsstelle Sie zugeordnet sind.
- (2) Unter „Abwesenheit“ können Sie eine Abwesenheitsnachricht verfassen. Um diese Funktion zu aktivieren, muss im Kästchen, das rote Häkchen gesetzt werden.
- (3) Anschließend können Sie im weiß hinterlegten Feld Ihre Abwesenheitsnachricht eingeben.

(4) Um die Änderungen zu speichern und die Abwesenheitsnachricht zu aktivieren, klicken Sie abschließend auf das in Rot gehaltene „Ändern“.  
Nach erfolgreicher Einstellung einer Abwesenheitsnachricht erscheint folgender Bestätigungshinweis:



Wenn Sie sich bei aktivierter Abwesenheitsnachricht erneut einloggen, sehen Sie folgenden Hinweis nach der Anmeldung:



Soll die Abwesenheitsnachricht weiterhin aktiv bleiben, klicken Sie auf „Nein“. Möchten Sie die Beratungen wieder aufnehmen und die Abwesenheitsnachricht deaktivieren, klicken Sie auf „Ja“.

Über die Profileinstellungen ist es auch möglich, das Passwort zu ändern (5). Geben Sie in das erste Feld das alte Passwort ein, in das nächste das neue Passwort und wiederholen Sie dieses im dritten Feld.  
Dann klicken Sie auf Passwort ändern (6). Nach erfolgreicher Änderung des Passwortes werden

Sie automatisch ausgeloggt und zum Login weitergeleitet.

## 1.2 Ansicht Ratsuchende

Im Folgenden sehen Sie die Ansichten für Ratsuchende. Die meisten Vorgänge sind analog zur Ansicht für Beratende.

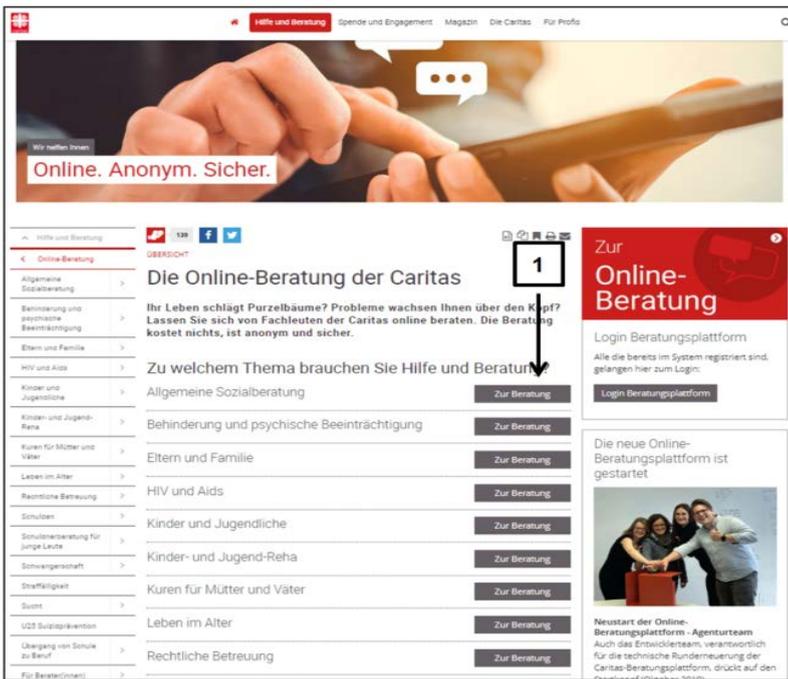
**Hinweis: Bitte legen Sie sich keinen Ratsuchendenaccount an!**

Das verfälscht die Statistik und führt zu Problemen, z.B. dass es zu Verwechslungen zwischen den Accounts kommt bzw. ein Berater\_innenaccount nicht angelegt werden kann, weil die E-Mail Adresse schon vergeben ist.

### 1.2.1 Login

The screenshot shows a login interface for 'Beratung & Hilfe'. On the left is a red sidebar with the text 'Beratung & Hilfe' and 'Online. Anonym. Sicher.' Below it are logos for SKF, Caritas, and SKM. On the right is the main white area with the title 'Login'. It contains two input fields: 'Benutzername/E-Mail' and 'Passwort'. Below the password field is a link 'Passwort vergessen?'. A grey 'ANMELDEN' button is centered below. Underneath, it says 'Noch nicht registriert? Wir beraten Sie gerne zu folgenden Themen:' followed by a red link 'ZUR ÜBERSICHT'. An arrow points from a box containing the number '1' to this link. At the bottom right, there are links for 'Impressum' and 'Datenschutzerklärung'.

Die Anmeldung von bereits registrierten Ratsuchenden verläuft genauso, wie die Anmeldung von Berater\_innen.

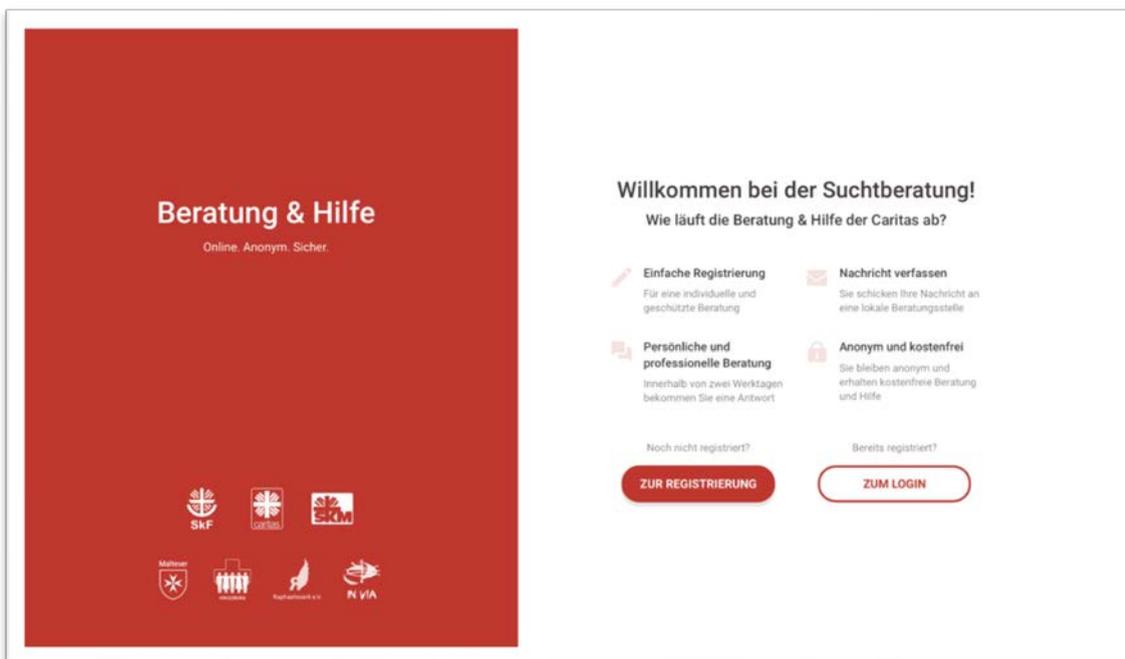


Möchten Ratsuchende sich neu registrieren, kommen sie mit einem Klick auf (1) „Zur Übersicht“.

1. Hier wählt er sich den entsprechenden Fachbereich aus und klickt auf „Zur Beratung“

### 1.2.2 Registrierung

Seit April 2021 wird den Ratsuchenden ein überarbeiteter, niedrighschwelliger Registrierungsprozess zur Verfügung gestellt. Grundlage für die Umsetzung der neuen Features war eine Nutzerbefragung im vergangenen Jahr. Die Besonderheiten für einzelne Fachbereiche wurden dabei beachtet. Am Beispiel der Suchtberatung möchten Ihnen den neuen Registrierungsprozess nun darstellen.



Die neue Willkommenseite enthält nun sämtliche Informationen auf einen Blick und stellt den Registrierungsprozess damit strukturiert dar. Das Problem im Aufbau der Überschriften wurde gelöst.

## 1. Schritt: Angabe des Benutzernamens

The screenshot shows the registration page for 'Suchtberatung'. The left sidebar is red with the text 'Beratung & Hilfe' and 'Online. Anonym. Sicher.' Below it are logos for SKF, Caritas, SKM, Malteser, and N VIA. The main content area is white. At the top right, there is a link 'Bereits registrierter? Zum Login'. The title is 'Suchtberatung Registrierung'. Step 1 is 'Bitte wählen Sie Ihren Benutzernamen' with a red triangle warning icon. Below the step is a text box containing 'mein' and a message: 'Ihr Benutzername ist zu kurz.' Below the text box is a 'WEITER' button. Step 2 is 'Bitte wählen Sie Ihr Passwort' and Step 3 is 'Bitte wählen Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe'. At the bottom, there is a checkbox for 'Ich habe die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen...'.

The screenshot shows the registration page for 'Suchtberatung'. The left sidebar is red with the text 'Beratung & Hilfe' and 'Online. Anonym. Sicher.' Below it are logos for SKF, Caritas, SKM, Malteser, and N VIA. The main content area is white. At the top right, there is a link 'Bereits registrierter? Zum Login'. The title is 'Suchtberatung Registrierung'. Step 1 is 'Bitte wählen Sie Ihren Benutzernamen' with a green checkmark icon. Below the step is a text box containing 'mein-anonymer-name' and a message: 'Ihr Benutzername ist geeignet.' Below the text box is a 'WEITER' button with a sub-button 'Weiter zum nächsten Schritt'. Step 2 is 'Bitte wählen Sie Ihr Passwort' and Step 3 is 'Bitte wählen Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe'. At the bottom, there is a checkbox for 'Ich habe die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen...'.

Die Angabe des Benutzernamens muss nach den entsprechenden Kriterien – mindestens 5 Zeichen – erfolgen. Es erscheint ein Warnhinweis mittels eines roten Dreiecks, wenn die Mindestanforderung nicht erreicht wird. Der "Weiter"-Button wird erst rot und damit klickbar, wenn die Mindestanforderung erfüllt ist.

## 2. Schritt: Passwort wählen

Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.

SKF Caritas SKM

Mahner intermedial Raphaelwerk e.V. N VIA

Bereits registriert? [Zum Login](#)

Suchtberatung

### Registrierung

1 Bitte wählen Sie Ihren Benutzernamen ✓

2 Bitte wählen Sie Ihr Passwort

Um eine geschützte Beratung zu garantieren, muss Ihr Passwort die folgenden Kriterien erfüllen:

- Groß-/Kleinschreibung
- mindestens eine Zahl
- mindestens ein Sonderzeichen
- mindestens 9 Zeichen

Passwort

Passwort wiederholen

WEITER

3 Bitte wählen Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe

Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.

SKF Caritas SKM

Mahner intermedial Raphaelwerk e.V. N VIA

Bereits registriert? [Zum Login](#)

Suchtberatung

### Registrierung

1 Bitte wählen Sie Ihren Benutzernamen ✓

2 Bitte wählen Sie Ihr Passwort ⚠

Um eine geschützte Beratung zu garantieren, muss Ihr Passwort die folgenden Kriterien erfüllen:

- ✓ Groß-/Kleinschreibung
- mindestens eine Zahl
- mindestens ein Sonderzeichen
- mindestens 9 Zeichen

Ihr Passwort ist nicht sicher.  
Me

Passwort wiederholen

WEITER

3 Bitte wählen Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe

# Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.










[Bereits registriert? Zum Login](#)

## Suchtberatung Registrierung

---

1 Bitte wählen Sie Ihren Benutzernamen ✓

---

2 Bitte wählen Sie Ihr Passwort ▲

Um eine geschützte Beratung zu garantieren, muss Ihr Passwort die folgenden Kriterien erfüllen:

- ✓ Groß-/Kleinschreibung
- mindestens eine Zahl
- ✓ mindestens ein Sonderzeichen
- mindestens 9 Zeichen

Ihr Passwort ist nicht sicher.

✖

Passwort wiederholen
👁

WEITER

---

3 Bitte wählen Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe

# Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.










[Bereits registriert? Zum Login](#)

## Suchtberatung Registrierung

---

1 Bitte wählen Sie Ihren Benutzernamen ✓

---

2 Bitte wählen Sie Ihr Passwort ▲

Um eine geschützte Beratung zu garantieren, muss Ihr Passwort die folgenden Kriterien erfüllen:

- ✓ Groß-/Kleinschreibung
- ✓ mindestens eine Zahl
- ✓ mindestens ein Sonderzeichen
- mindestens 9 Zeichen

Ihr Passwort ist nicht sicher.

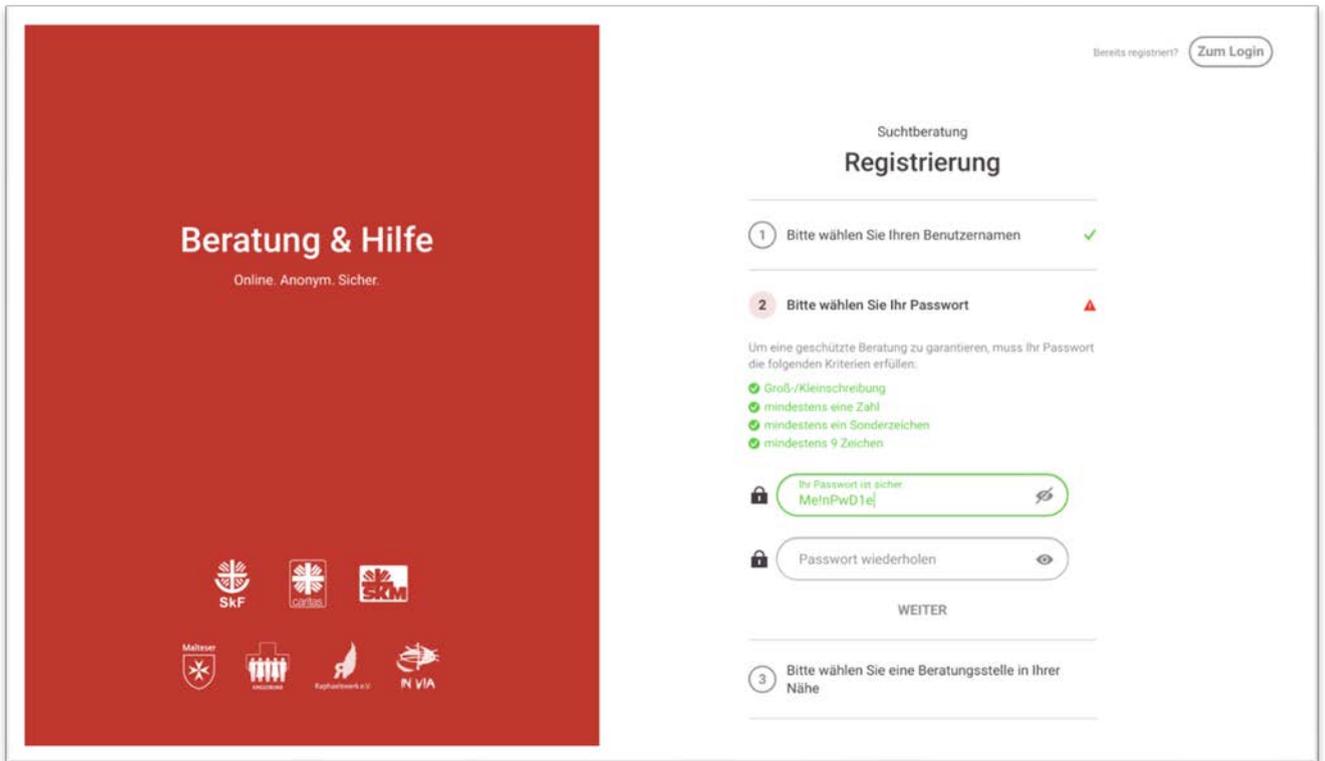
✖

Passwort wiederholen
👁

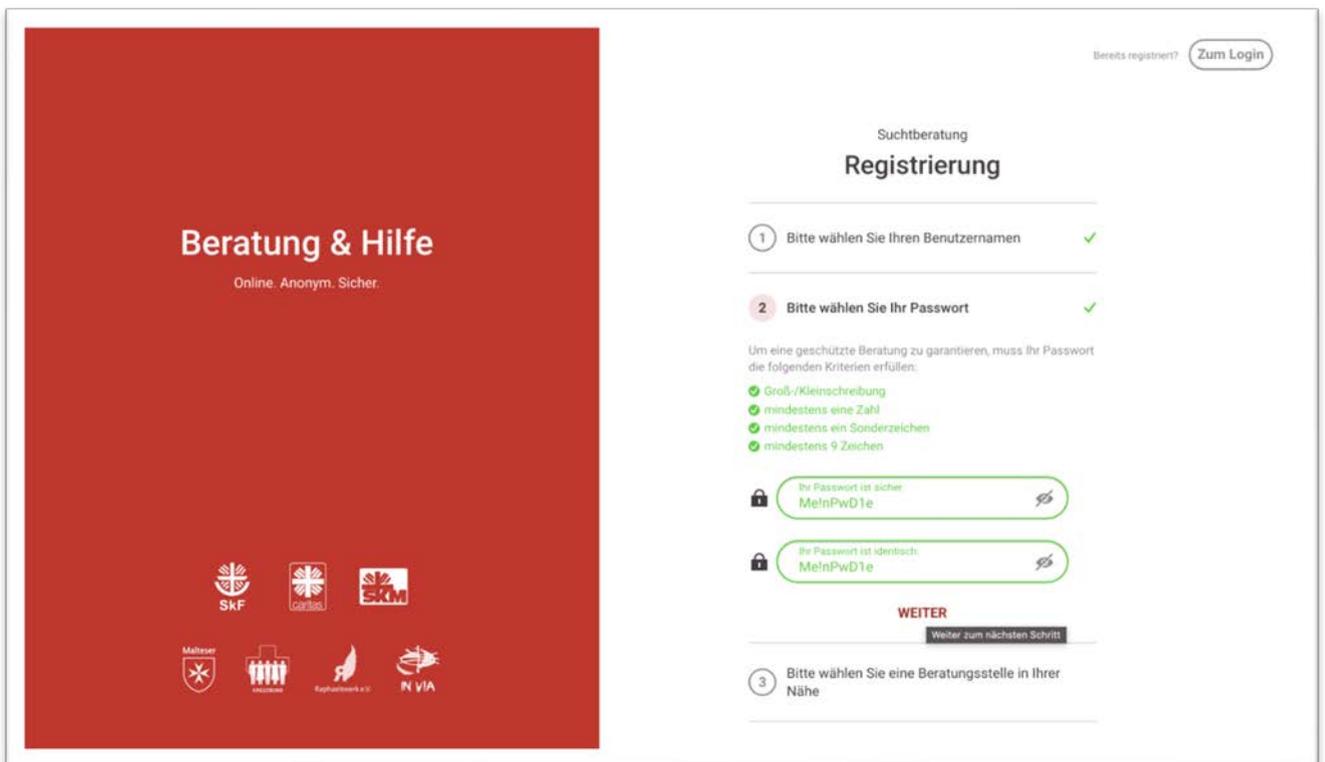
WEITER

---

3 Bitte wählen Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe



Die Kriterien zur Auswahl des Passwortes – **Groß-Kleinschreibung, mindestens eine Zahl, mindestens ein Sonderzeichen, mindestens 9 Zeichen** – sind für den Ratsuchenden jederzeit sichtbar. Nach Eingabe eines richtigen Kriteriums ändert sich die Farbe von grau auf grün und signalisiert damit die richtige Eingabe. Erst wenn alle Kriterien grün erscheinen, färbt sich auch das Feld “Ihr Passwort ist sicher” grün.



Im nächsten Schritt wiederholt der Ratsuchende das Passwort nochmals. Erst bei korrekter Bestätigung färbt sich der "Weiter"-Button zum Fortsetzen des Prozesses rot.

### 3. Schritt: Auswahl Beratungsstelle/Postleitzahleingabe

Bereits registriert? [Zum Login](#)

Suchtberatung  
**Registrierung**

1 Bitte wählen Sie Ihren Benutzernamen ✓

2 Bitte wählen Sie Ihr Passwort ✓

3 Bitte wählen Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe

Warum hilft Ihnen auch online eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe?

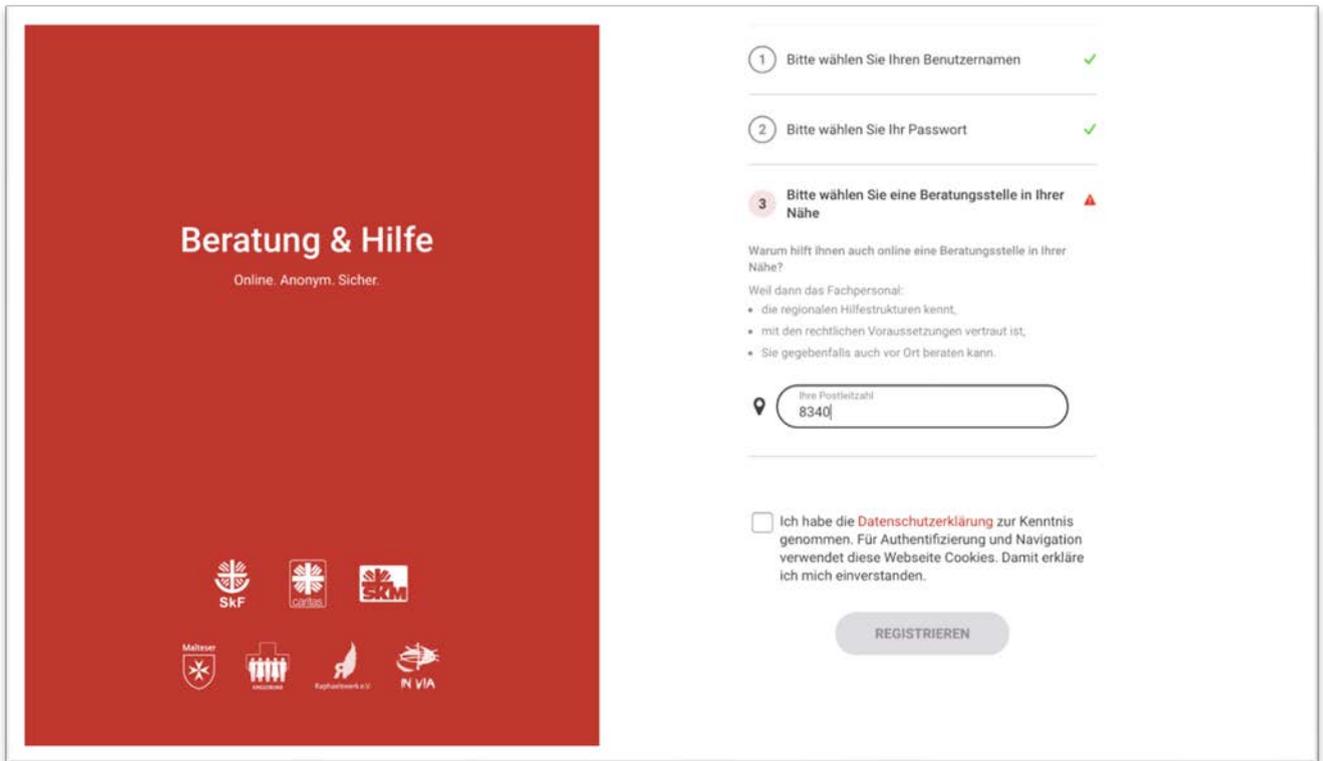
Weil dann das Fachpersonal:

- die regionalen Hilfestrukturen kennt,
- mit den rechtlichen Voraussetzungen vertraut ist,
- Sie gegebenenfalls auch vor Ort beraten kann.

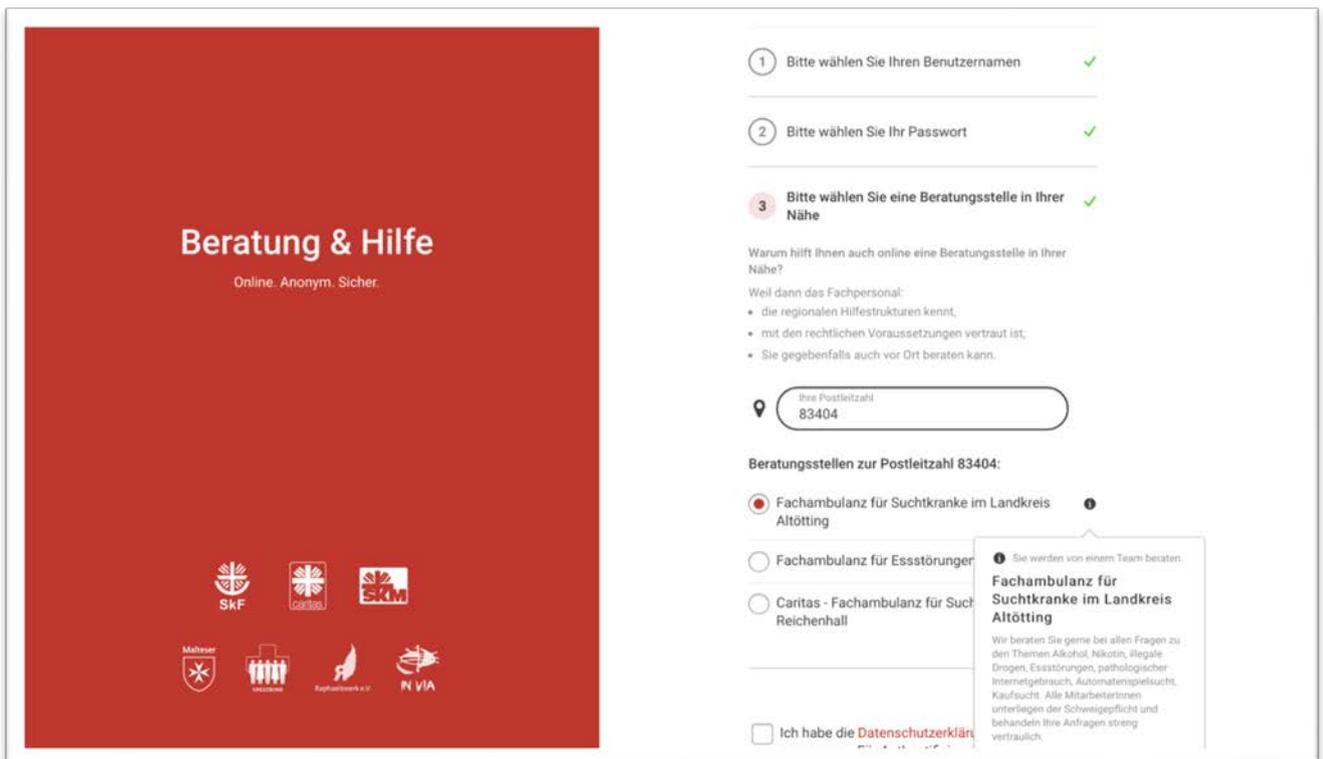
📍 Ihre Postleitzahl

Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) zur Kenntnis genommen. Für Authentifizierung und Navigation verwendet diese Webseite Cookies. Damit erkläre

Dem Ratsuchenden wird mittels des grünen Häkchens angezeigt, dass er die ersten beiden Schritte im Registrierungsprozess korrekt ausgeführt hat und nun eine Beratungsstelle in seiner Nähe auswählen soll. Es erscheint in einfacher Sprache warum eine Beratungsstelle mittels der Eingabe der Postleitzahl ausgewählt werden sollte.



Die Postleitzahl wurde nicht vollständig eingegeben.



Nach Eingabe einer korrekten fünfstelligen Postleitzahl bekommt der Ratsuchende alle dafür eingetragenen Beratungsstellen aufgelistet. Eine Beratungsstelle ist in der Anzeige vorausgewählt. Mittels der hinterlegten visuellen Visitenkarten kann der Ratsuchende die konkreten Beratungsangebote der angezeigten Beratungsstellen erkennen und die Auswahl ändern, wenn eine andere Beratungsstelle für die individuelle Problemlage besser geeignet ist. Die Reihenfolge der

Anzeige der Beratungsstellen erfolgt nach dem Zufallsprinzip.

The image shows a registration form for 'Beratung & Hilfe'. On the left is a red banner with the text 'Beratung & Hilfe' and 'Online. Anonym. Sicher.' Below the banner are logos for SKF, Caritas, SKM, Malteser, and N VIA. The registration form on the right is titled 'REGISTRIERUNG' and has three steps: 1. 'Bitte wählen Sie Ihren Benutzernamen' (checked), 2. 'Bitte wählen Sie Ihr Passwort' (checked), and 3. 'Bitte geben Sie Ihre Postleitzahl an' (checked). Below step 3, it asks 'Warum benötigen wir Ihre Postleitzahl?' and lists reasons: 'Unsere Fachleute: • kennen dann die Hilfen rund um ihren Wohnort • kennen die Gesetze Ihres Bundeslandes'. There is a text input field for 'Ihre Postleitzahl' containing '56646'. Below that, it shows 'Ihre vorausgewählte Beratungsstelle: Fachambulanz für Suchtkranke im Landkreis Ebersberg'. At the bottom, there is a checkbox for 'Ich habe die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen...' and a 'REGISTRIEREN' button.

**Vorausgewählte Beratungsstelle z.B. per Direktlink oder QR-Code:** Für jede Beratungsstelle steht ein Direktlink und ein QR-Code zur Verfügung. Dieser kann Ratsuchenden an die Hand gegeben werden. Es muss nur noch ein Login-/Benutzername und ein Passwort eingegeben werden, alles andere wie Fachbereich und die Beratungsstelle ist voreingestellt.

Die voreingestellte Beratungsstelle wird benannt, Ratsuchende müssen dennoch ihre fünfstellige Postleitzahl angeben, die den Berater\_innen für die Zuordnung des Ratsuchenden übermittelt wird.

Der Direktlink sieht so aus:

<https://beratung.caritas.de/schwangerschaftsberatung/registration?aid=463>

Der QR-Code sieht so aus und kann mit dem Smartphone gescannt werden:



## Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.

- 1 Bitte wählen Sie Ihren Benutzernamen ✓
- 2 Bitte wählen Sie Ihr Passwort ✓
- 3 Bitte wählen Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe ▲

Warum hilft Ihnen auch online eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe?

Weil dann das Fachpersonal:

- die regionalen Hilfestrukturen kennt,
- mit den rechtlichen Voraussetzungen vertraut ist,
- Sie gegebenenfalls auch vor Ort beraten kann.

Ihre Postleitzahl

**Beratungsstellen zur Postleitzahl 56564:**

Momentan haben wir leider noch keine Online-Beratungsstelle in Ihrer Nähe. Auf unserer Webseite finden Sie Beratungsstellen für Ihr Anliegen. [Zur Beratungsstellensuche](#)

Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) zur Kenntnis genommen. Für Authentifizierung und Navigation verwendet diese Webseite Cookies. Damit erkläre ich mich einverstanden.

REGISTRIEREN

Sollte es zur eingegebenen Postleitzahl keine Vor-Ort-Beratungsstelle geben, wird der Ratsuchende zur **Weiß-Flecken- bzw. Virtuellen Beratungsstelle** weitergeleitet. In den Fachbereichen, in denen es keine Weiß-Flecken- bzw. Virtuellen Beratungsstelle gibt, erfolgt eine Weiterleitung an die **Vor-Ort-Beratungsstellensuche**.

## Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.

Warum hilft Ihnen auch online eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe?

Weil dann das Fachpersonal:

- die regionalen Hilfestrukturen kennt,
- mit den rechtlichen Voraussetzungen vertraut ist,
- Sie gegebenenfalls auch vor Ort beraten kann.

Ihre Postleitzahl

**Beratungsstellen zur Postleitzahl 83404:**

- Fachambulanz für Suchtkranke im Landkreis Altötting i
- Fachambulanz für Essstörungen i
- Caritas - Fachambulanz für Suchtkranke Bad Reichenhall i

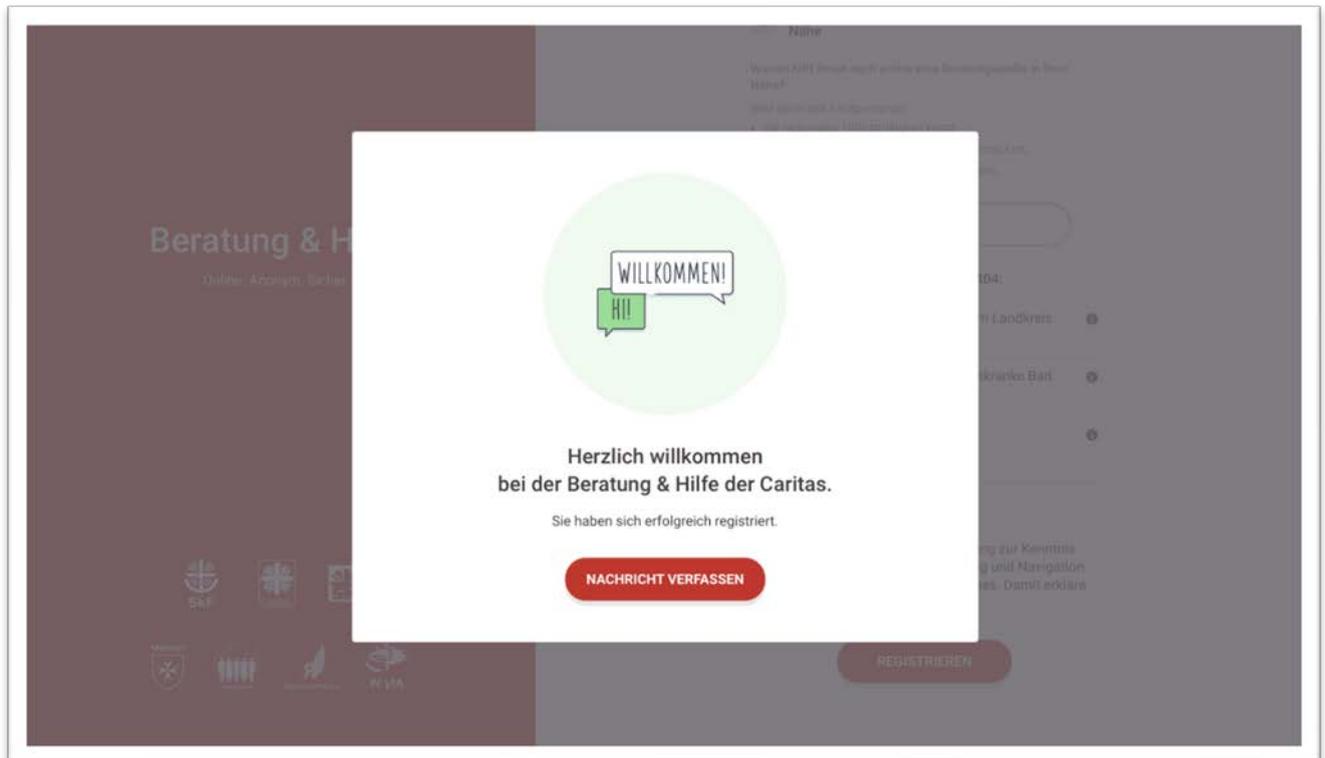
Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) zur Kenntnis genommen. Für Authentifizierung und Navigation verwendet diese Webseite Cookies. Damit erkläre ich mich einverstanden.

REGISTRIEREN

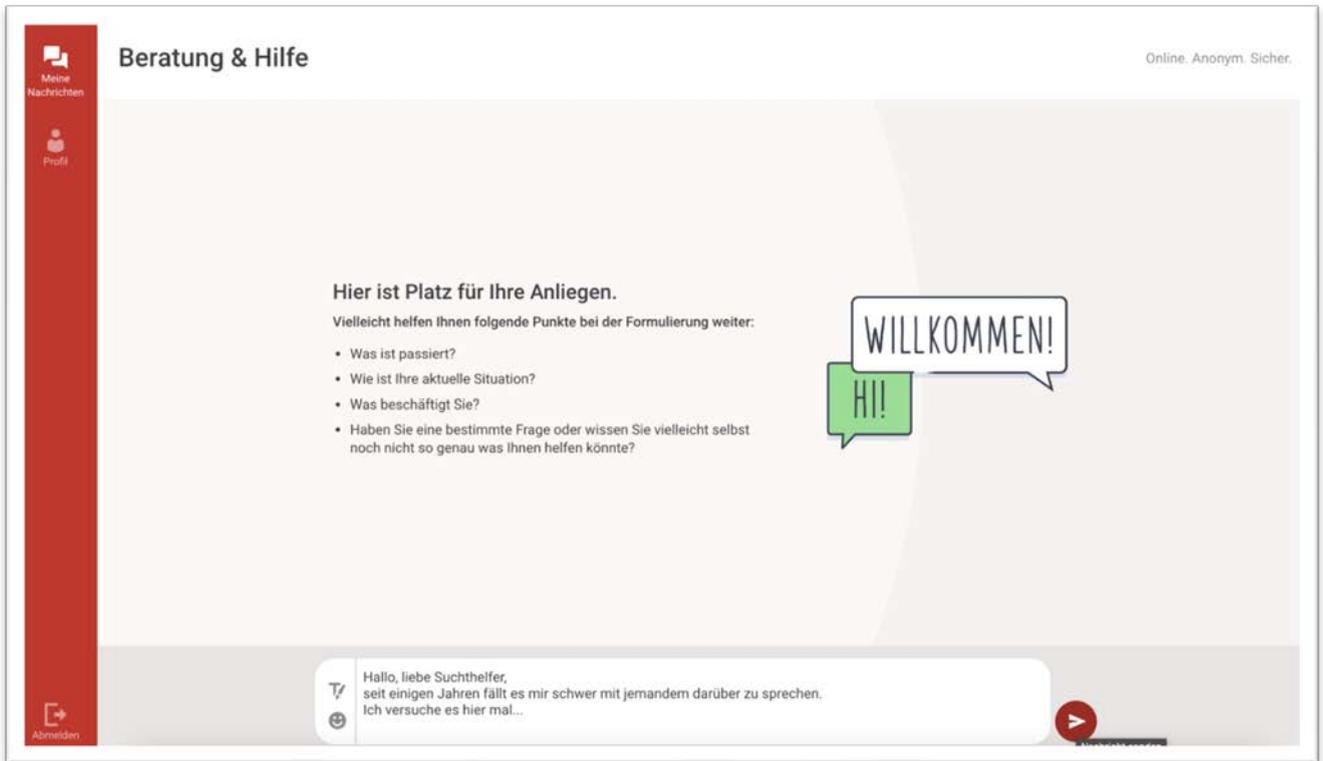
Erst wenn der Ratsuchende das Häkchen in der Checkbox zur Datenschutzerklärung setzt, ist der gesamte Registrierungsprozess abgeschlossen.

### 1.2.3 Erstanfrage schreiben

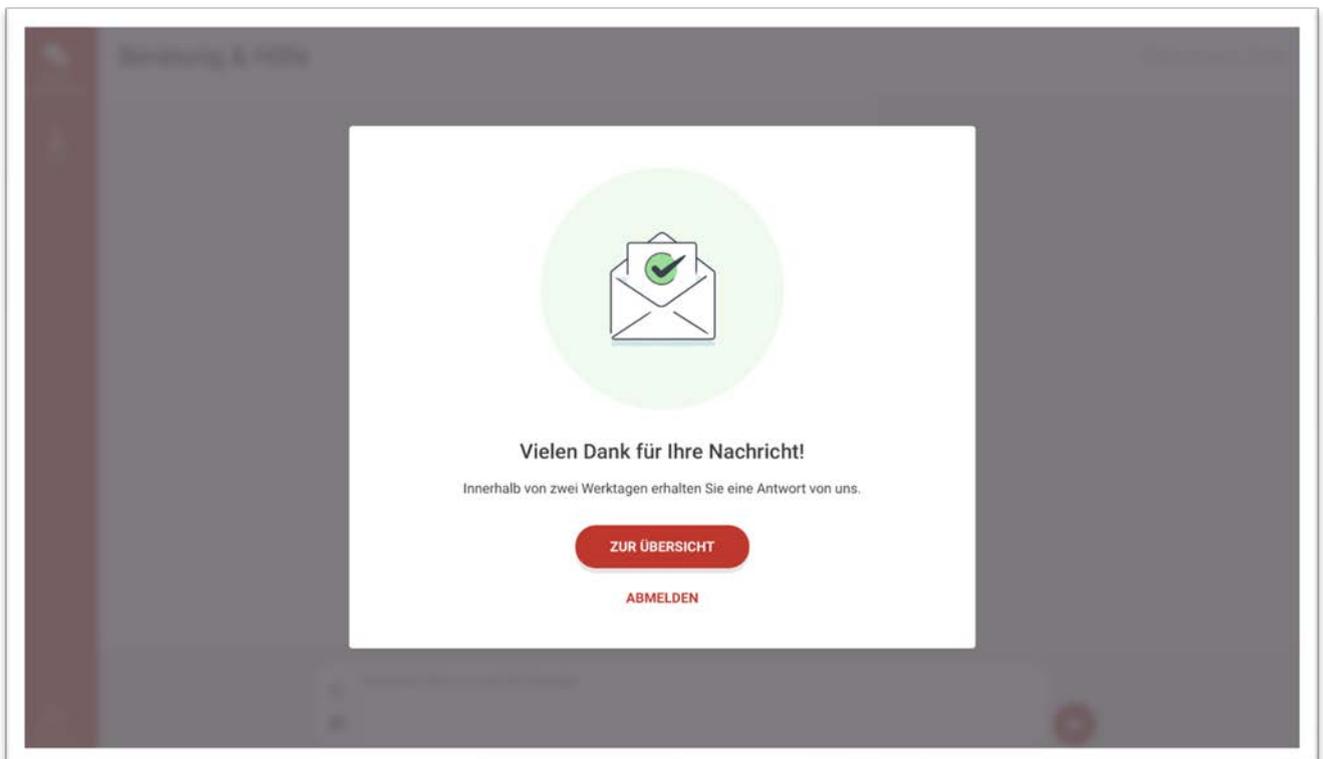
Der Gesamtprozess "Verfassen einer Erstanfrage" wurde angepasst, ist nun aufgeräumter und erleichtert dem Ratsuchenden die folgenden Prozessschritte zu gehen. Der Prozess des Verfassens einer Erstanfrage an sich hat sich nicht verändert.



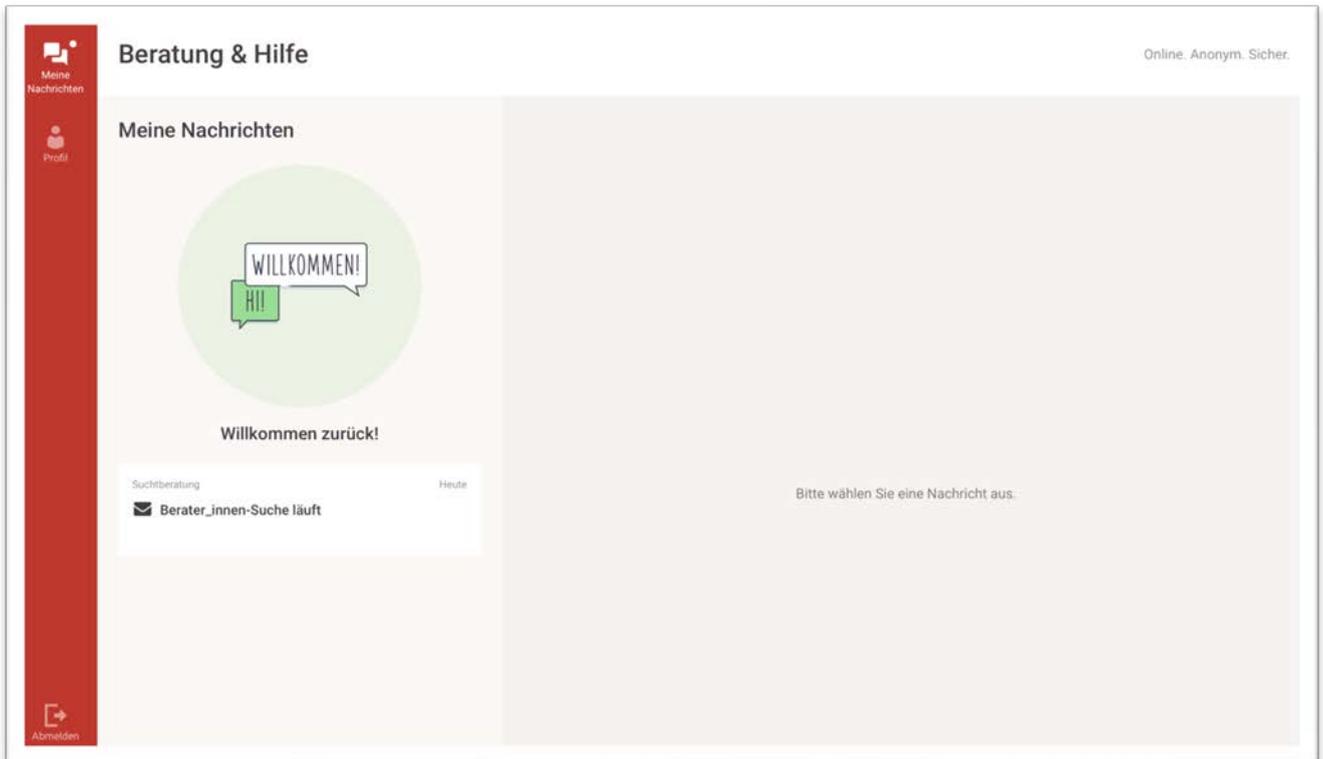
Zunächst erhält der/die Ratsuchende mittels eines Overlays die Bestätigung, dass er/sie sich erfolgreich registriert hat.



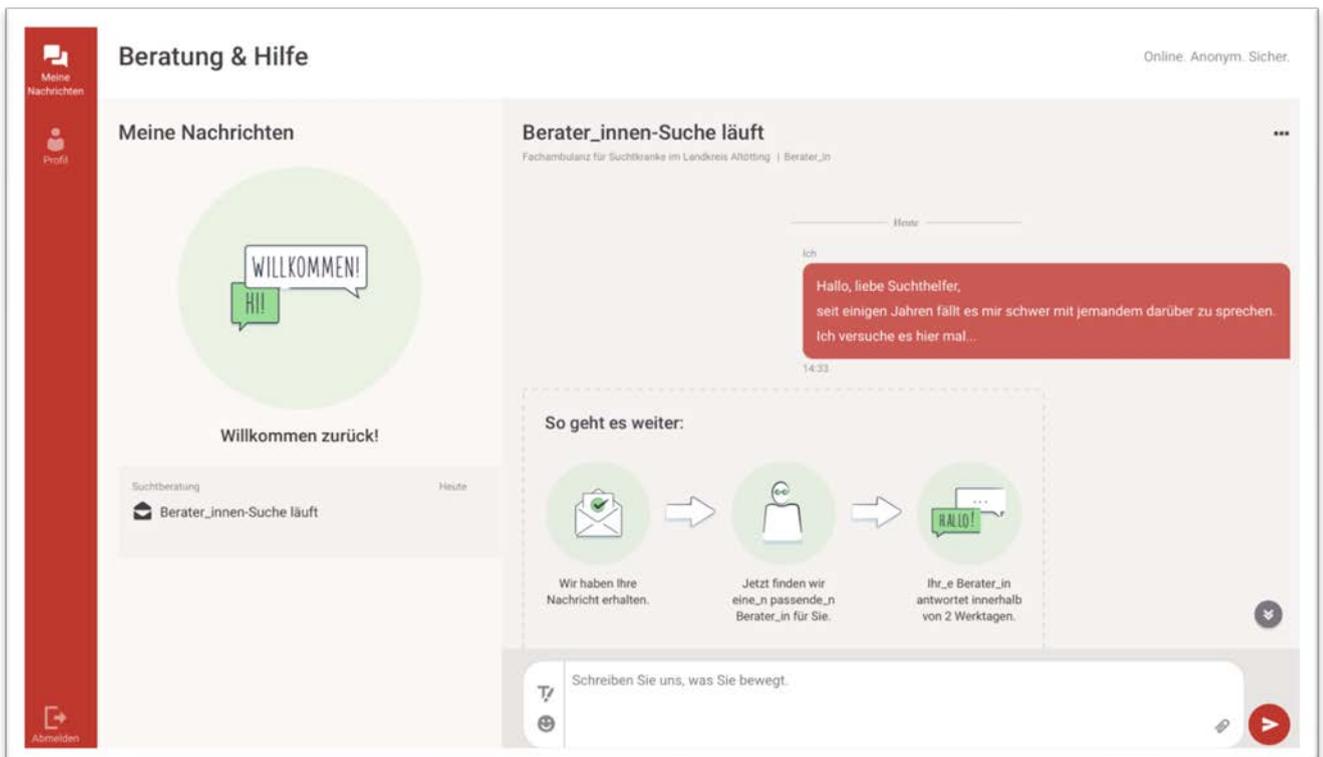
Eine automatisierte Nachricht zeigt den Ratsuchenden nun die nächsten Schritte auf. Der Ratsuchende kann nun seine Erstanfrage verfassen.



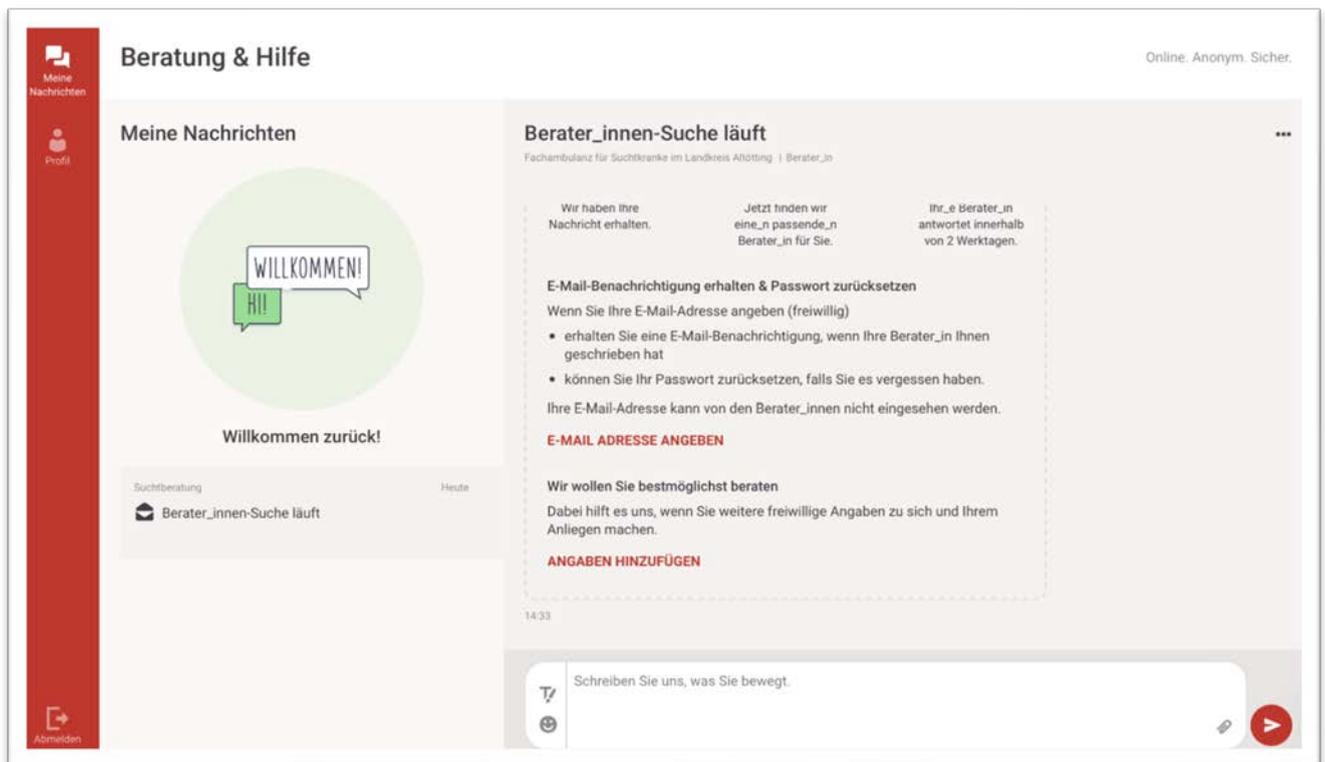
Mittels eines Overlays erfährt der Ratsuchende wie es nach Absenden der Erstanfrage weiter geht.



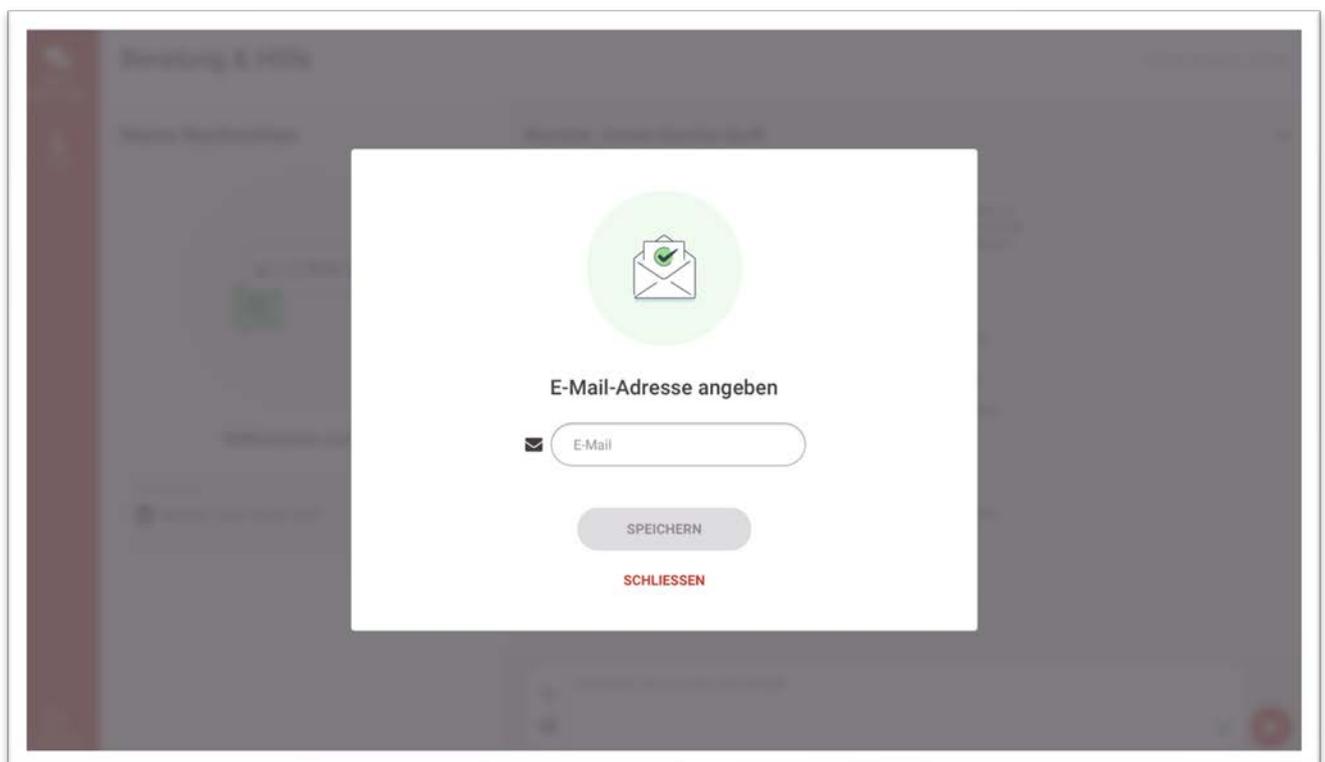
So sieht die/der Ratsuchende den Menüpunkt "Meine Nachrichten".



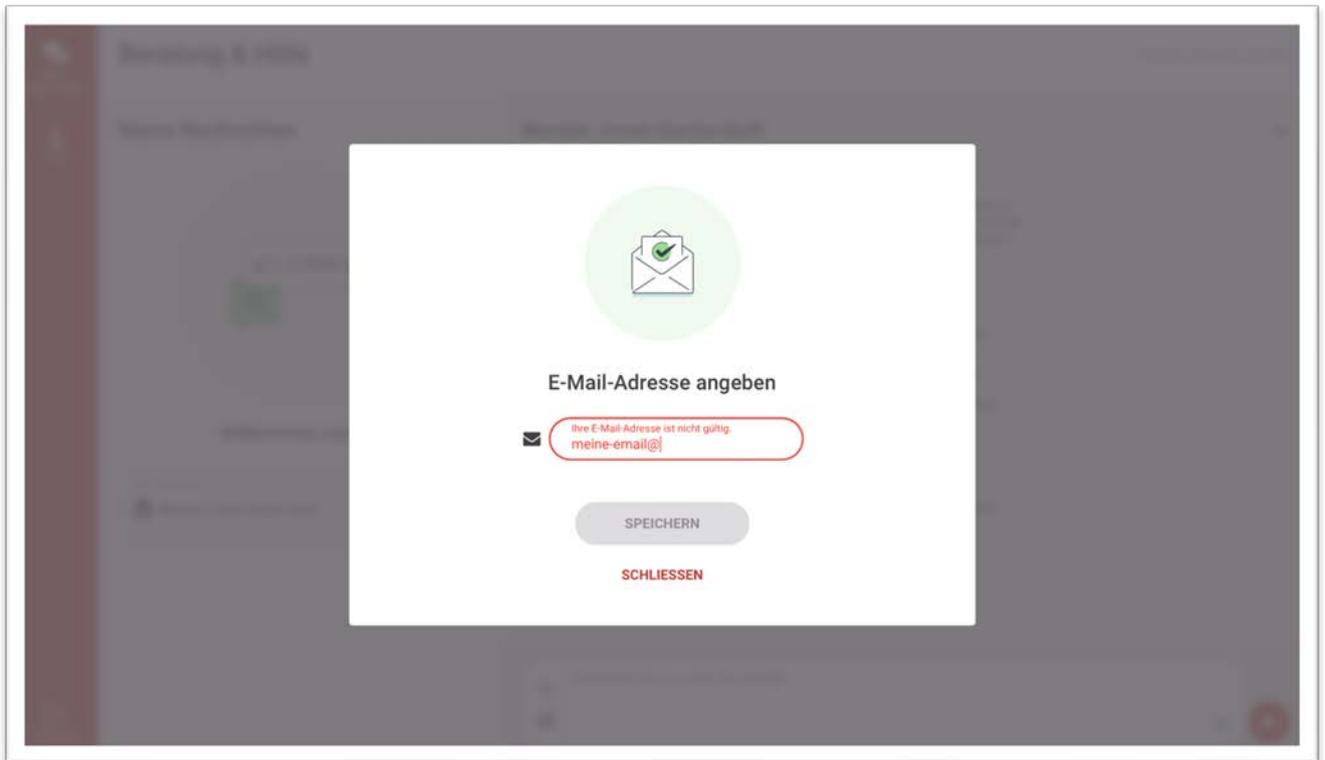
Hier erfährt die/der Ratsuchende nun Schritt für Schritt unter der verfassten und abgesendeten Erstenachricht stehend, wie es weiter geht.



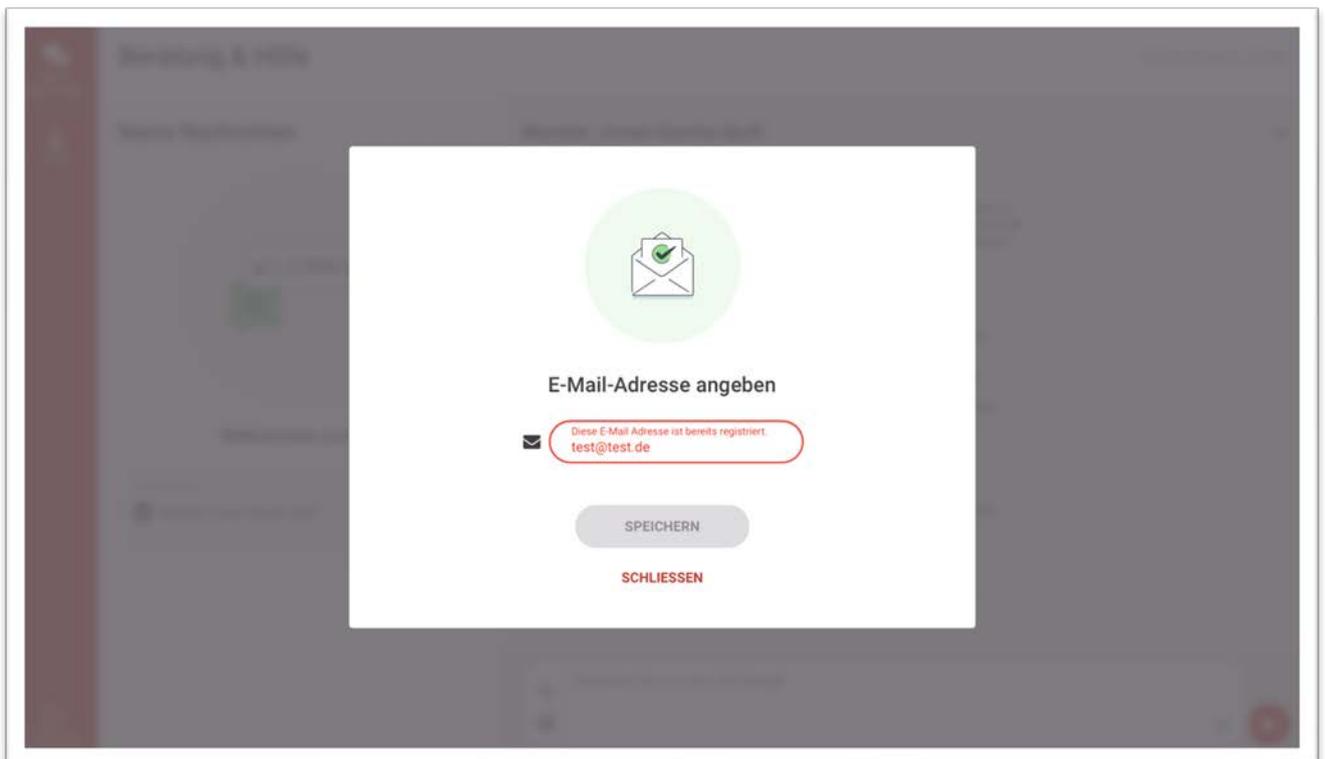
Um den eigentlichen Registrierungsprozess so einfach wie möglich für die Ratsuchenden zu halten, wird erst an dieser Stelle darum gebeten, freiwillige Angaben zu hinterlegen. Nur bei Auswahl der Felder "E-Mail-Adresse angeben" und "Angaben hinzufügen" öffnen sich die Eingabemas-ken wieder mittels eines Overlays. Die Angaben werden entsprechend im Profil der/des Ratsu- chende/n hinterlegt und sind durch sie /ihn editierbar.



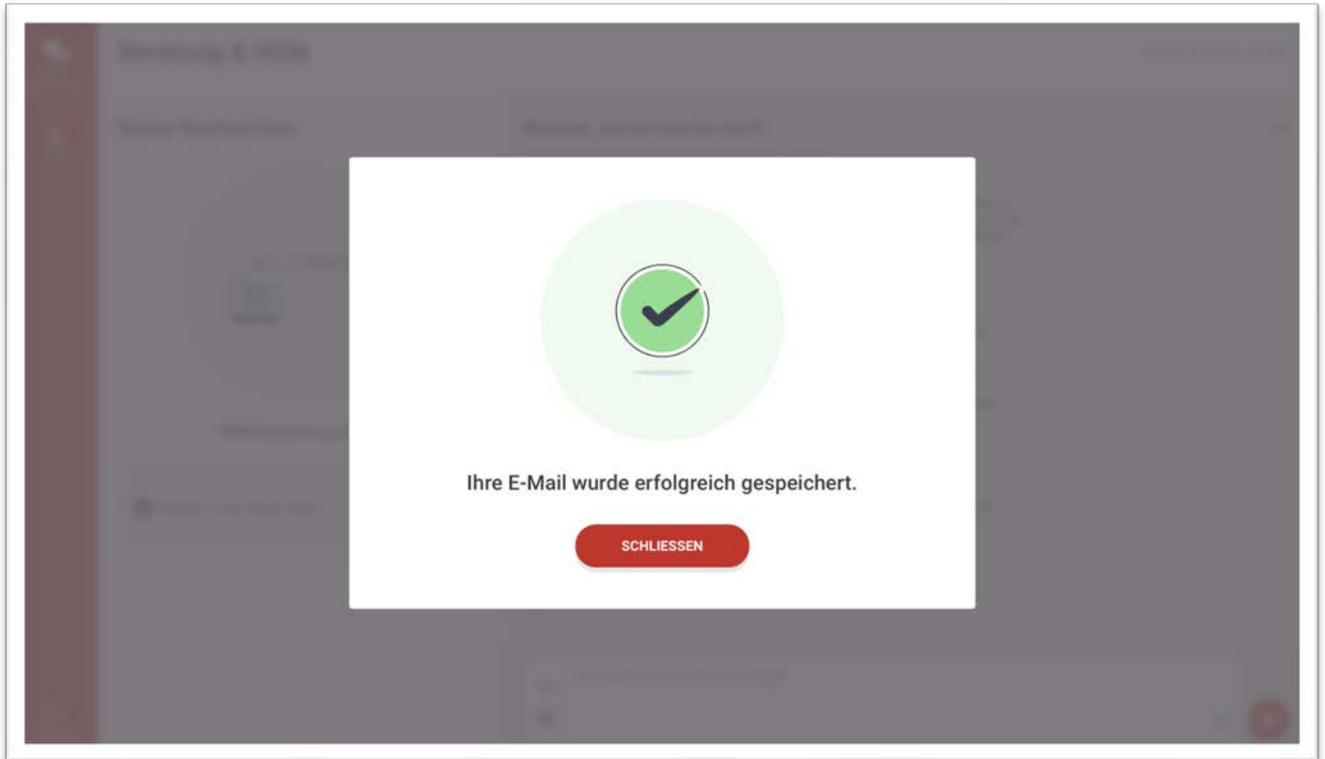
Das Overlay zur Eingabe der E-Mail-Adresse



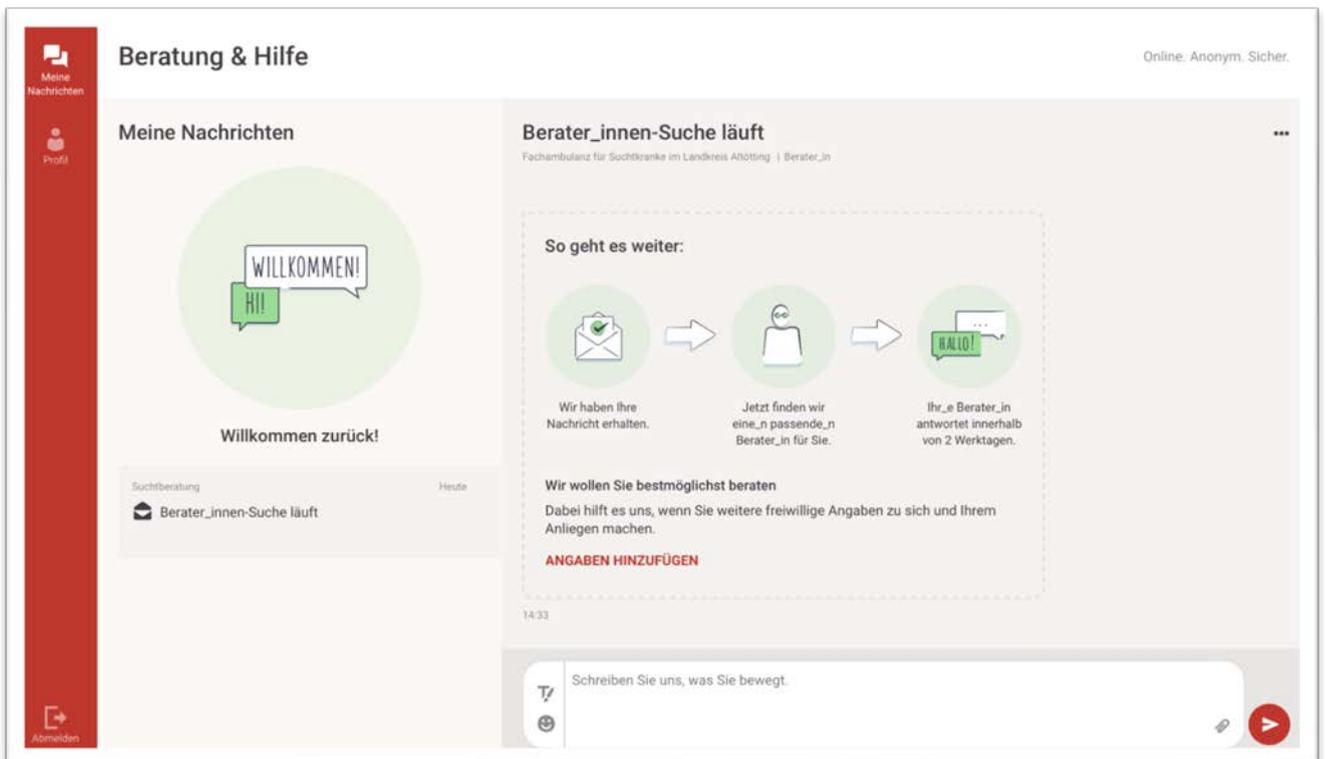
Die Eingabe der E-Mail-Adresse ist nicht korrekt und kann nicht gespeichert werden.



Die E-Mail-Adresse ist bereits registriert.



Nach korrekter Eingabe erfolgt der Hinweis, dass die E-Mail-Adresse erfolgreich gespeichert wurde.



Der Auswahlprozess zu den freiwilligen Angaben gleicht in der Funktionalität der Eingabe der E-Mail-Adresse. Bisher können die weiteren persönlichen Angaben **nur im Bereich Suchtberatung und U25 Suizidprävention** hinterlegt werden.

## Freiwillige Angaben

Für die Beratung würden uns folgende Angaben sehr helfen.

**Hintergrund**

Betroffen   
  Angehörig   
  Anderes

**Suchtmittel**

Alkohol   
  Drogen   
  Legal Highs   
  Tabak   
  Medikamente  
 Glücksspiel   
  Internet/Computer   
  Essstörungen   
  Andere

**Alter**

Alter auswählen ▼

**Geschlecht**

Weiblich   
  Männlich   
  Divers

SPEICHERN

SCHLIESSEN

## Freiwillige Angaben

Für die Beratung würden uns folgende Angaben sehr helfen.

**Hintergrund**

Betroffen   
  Angehörig   
  Anderes

**Suchtmittel**

Alkohol   
  Drogen   
  Legal Highs   
  Tabak   
  Medikamente  
 Glücksspiel   
  Internet/Computer   
  Essstörungen   
  Andere

**Alter**

Alter auswählen ▲  
41-59

0-17

18-20

21-30

31-40

41-59

60+

## Freiwillige Angaben

Für die Beratung würden uns folgende Angaben sehr helfen.

Hintergrund

Betroffen  Angehörig  Anderes

Suchtmittel

Alkohol  Drogen  Legal Highs  Tabak  Medikamente  
 Glücksspiel  Internet/Computer  Essstörungen  Andere

Alter

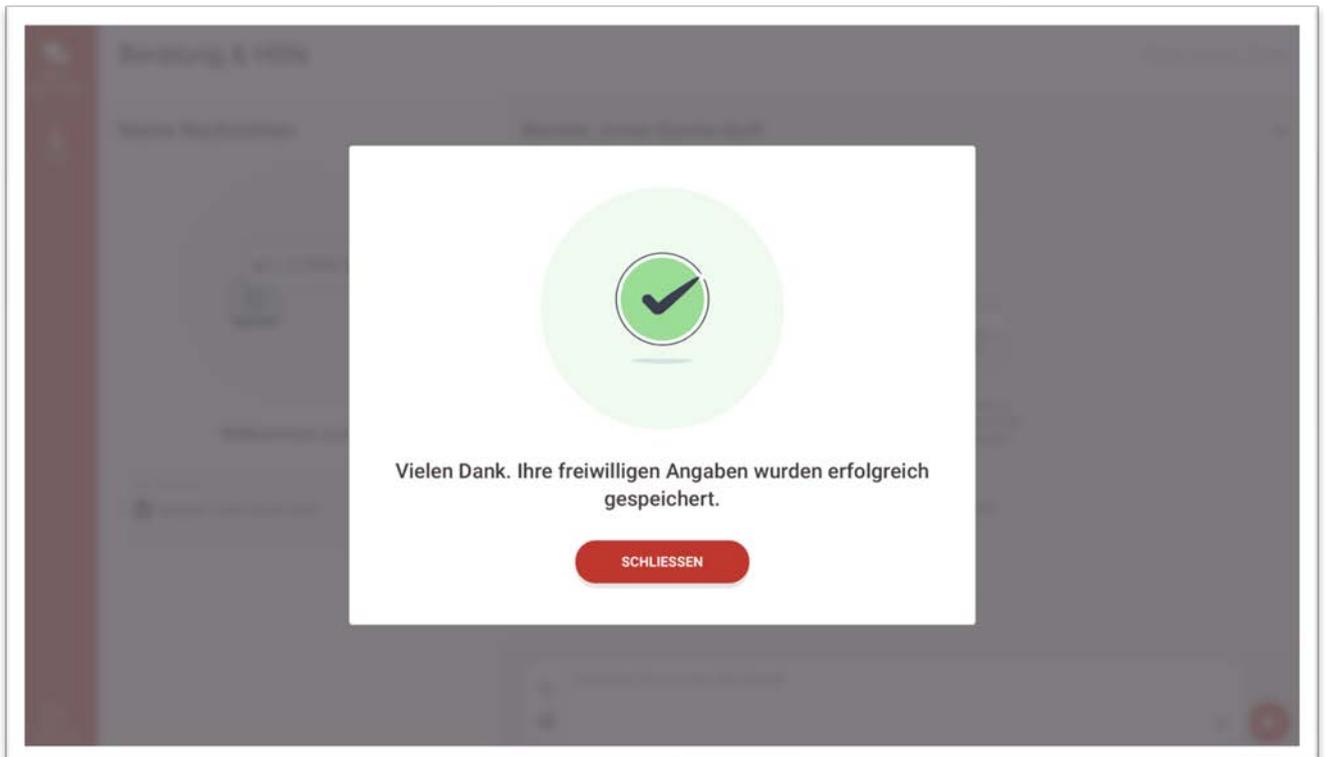
Alter auswählen  
41-59

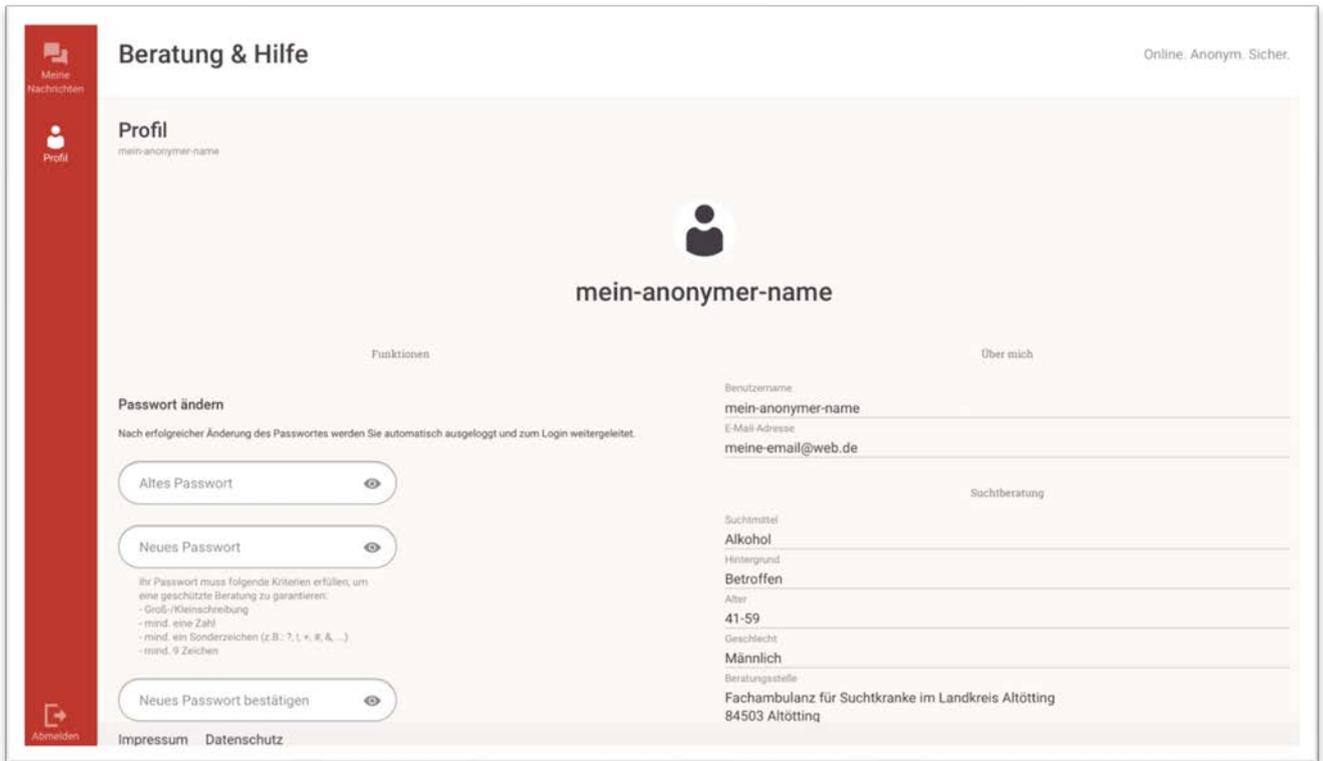
Geschlecht

Weiblich  Männlich  Divers

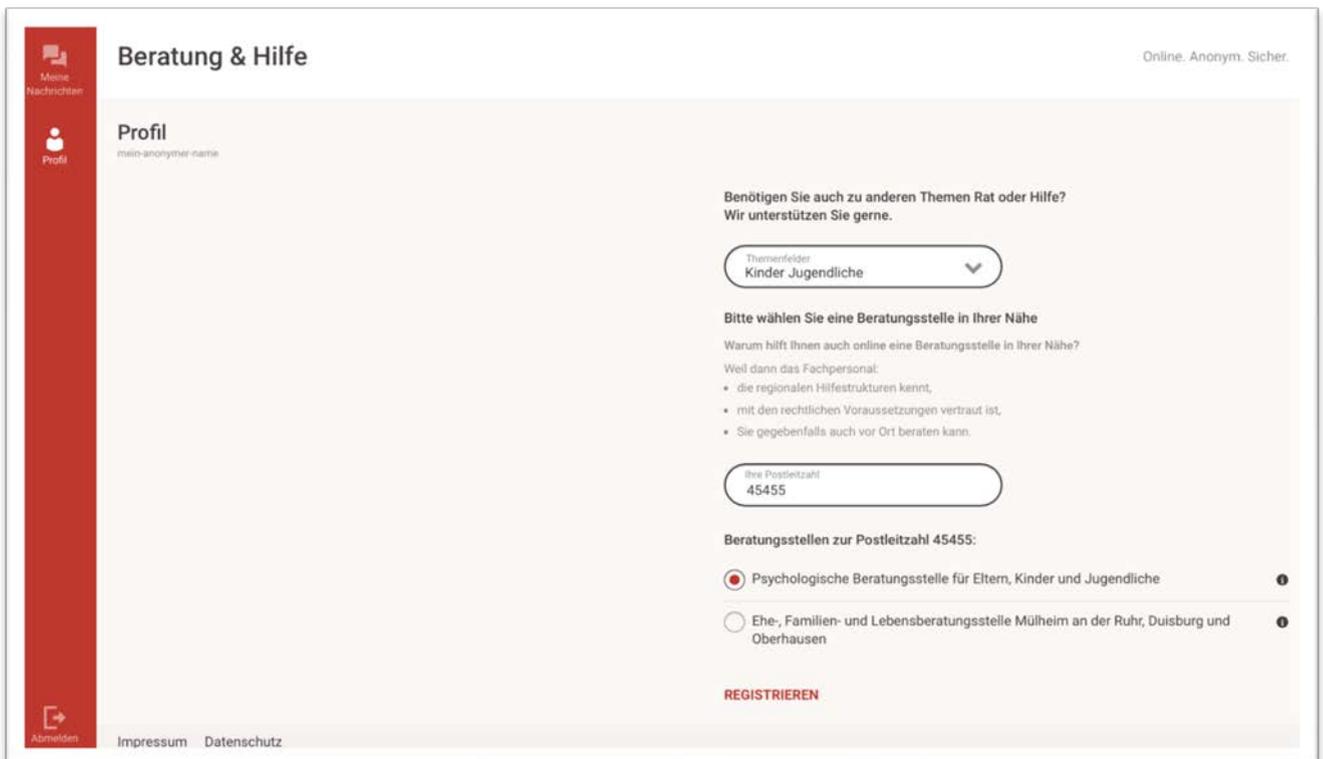
**SPEICHERN**

SCHLIESSEN





In der persönlichen Profilansicht haben Ratsuchende weiterhin die Möglichkeit ihr Passwort zu ändern. Zusätzlich finden sie hier ihren Benutzernamen sowie die ausgewählte Beratungsstelle. Wenn hinterlegt, erscheinen hier ebenfalls die E-Mail-Adresse sowie freiwilligen Angaben.



Sollten Ratsuchende in weiteren Fachbereichen Problemlagen haben, ist es nicht mehr notwendig weitere Accounts dafür anzulegen. Aus dem Profil heraus können mittels Eingabe des entsprechenden Themenbereiches und der Postleitzahl weitere Beratungsstellen ausgewählt werden. Der Auswahl- und Registrierungsprozess folgt der gleichen Logik wie oben beschrieben.

  
 Meine Nachrichten

Online. Anonym. Sicher.

## Beratung & Hilfe



**Profil**  
mein-anonymer-name

PASSWORT ÄNDERN

**Benötigen Sie auch zu anderen Themen Rat oder Hilfe?**  
Wir unterstützen Sie gerne.

Themenfelder  
 Migrationsberatung

**Bitte wählen Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe**

Warum hilft Ihnen auch online eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe?

Weil dann das Fachpersonal:

- die regionalen Hilfsstrukturen kennt,
- mit den rechtlichen Voraussetzungen vertraut ist,
- Sie gegebenenfalls auch vor Ort beraten kann.

Ihre Postleitzahl  
 64646

**Beratungsstellen zur Postleitzahl 64646:**

Momentan haben wir leider noch keine Online-Beratungsstelle in Ihrer Nähe. Auf unserer Webseite finden Sie Beratungsstellen für Ihr Anliegen.  
[Zur Beratungsstellensuche](#)

REGISTRIEREN

  
 Abmelden

[Impressum](#)
[Datenschutz](#)

  
 Meine Nachrichten

Online. Anonym. Sicher.

## Beratung & Hilfe



**Profil**  
mein-anonymer-name

Neues Passwort bestätigen
 

👁️

PASSWORT ÄNDERN

Beratungsstelle

Fachambulanz für Suchtkranke im Landkreis Altötting  
84503 Altötting

**Benötigen Sie auch zu anderen Themen Rat oder Hilfe?**  
Wir unterstützen Sie gerne.

Themenfelder  
 Straffälligenhilfe

**Bitte geben Sie Ihre Postleitzahl an**

Warum benötigen wir Ihre Postleitzahl?

Unsere Fachleute:

- kennen dann die Hilfen rund um Ihren Wohnort
- kennen die Gesetze Ihres Bundeslandes

Ihre Postleitzahl  
 46757

**Ihre vorausgewählte Beratungsstelle:**

Online-Beratungsstelle für Angehörige von Straffälligen

REGISTRIEREN

  
 Abmelden

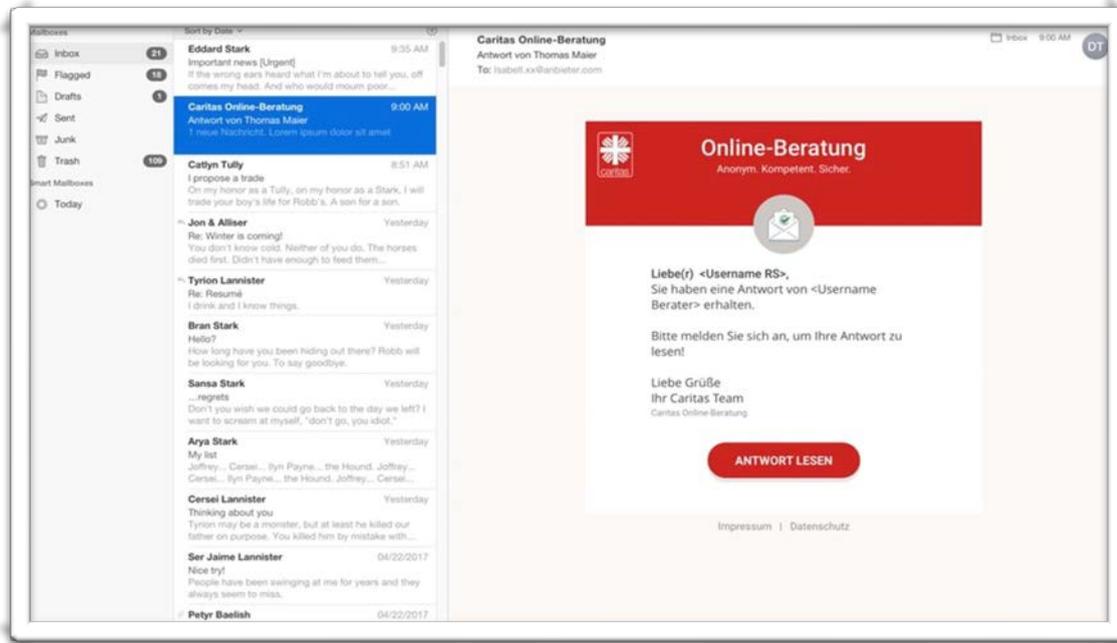
[Impressum](#)
[Datenschutz](#)

**Online-Beratungsstelle für Angehörige von Straffälligen**

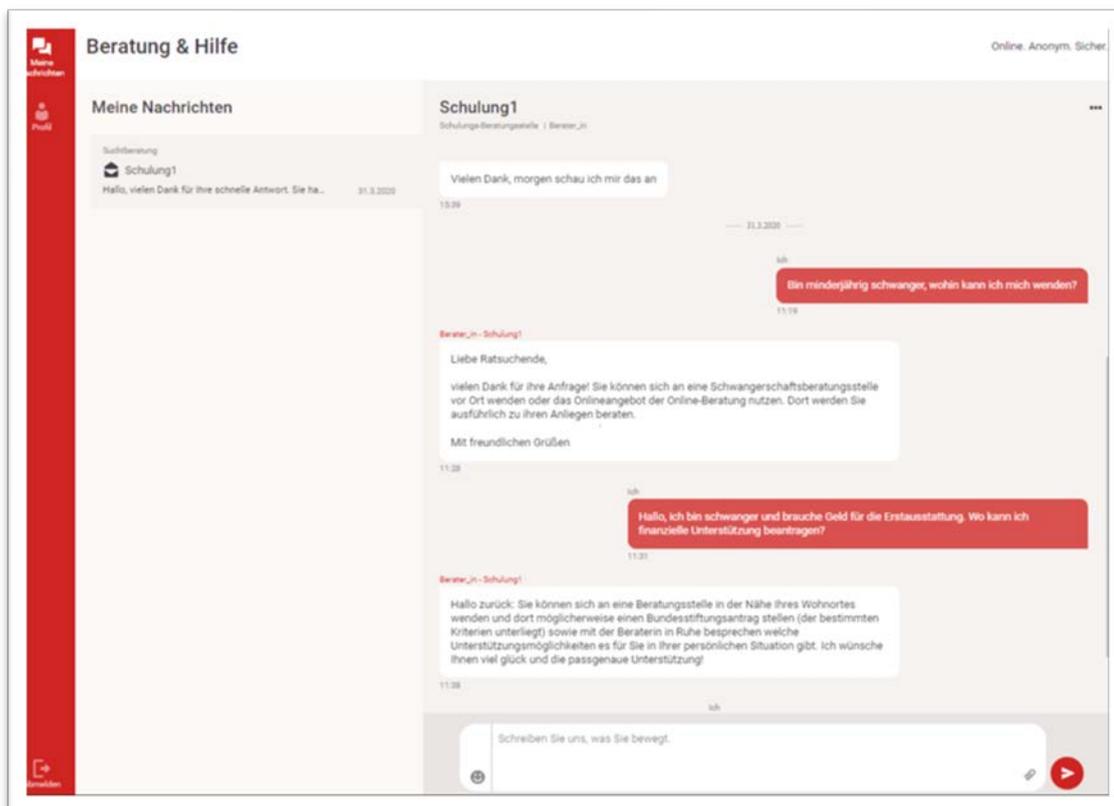
Wir beraten Angehörige von Straffälligen. Bundesweit. Anonym. Sicher. Kostenlos. Unser Team besteht aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Straffälligenhilfe der verbandlichen Caritas in Deutschland.

## 1.2.4 Antwort abholen

Nachdem Sie den Ratsuchenden eine Antwort gesendet haben, werden diese, falls sie eine Mailadresse angegeben haben, per E-Mail über den Eingang informiert:

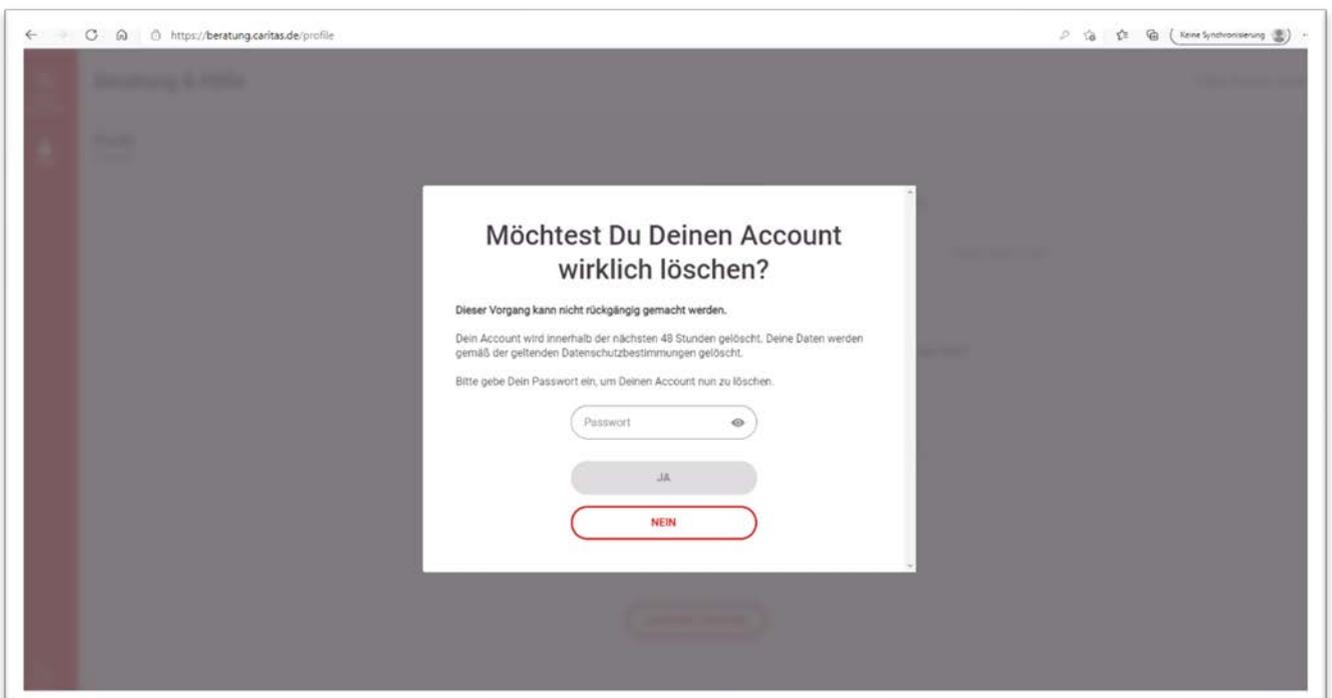
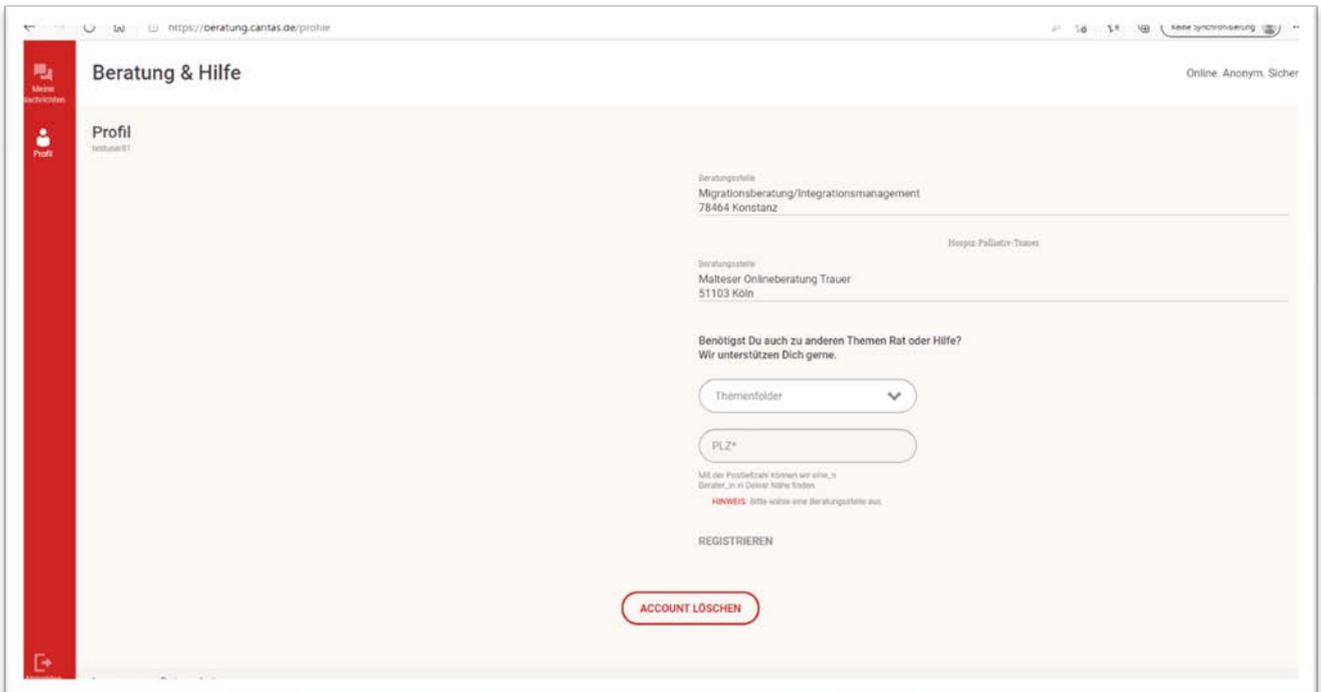


Nach erneuter Anmeldung auf der Beratungsplattform sehen Ratsuchende folgende Übersicht und können erneut antworten:



## 1.2.5 Account löschen

Ratsuchende haben die Möglichkeit ihren Account selbständig zu löschen. Dazu öffnen die Ratsuchenden in ihrem Account ihr Profil und klicken ganz unten auf „Account löschen“. Mit der Eingabe des selbstgewählten Passwortes wird der Account innerhalb der nächsten 48 Stunden endgültig gelöscht. Der gesamte Nachrichten- bzw. Chatverlauf ist dann auch für den/die Berater\_in nicht mehr sichtbar. Der Vorgang kann anschließend nicht rückgängig gemacht werden. Sie werden als Berater\_in über die Accountlöschung nicht informiert.



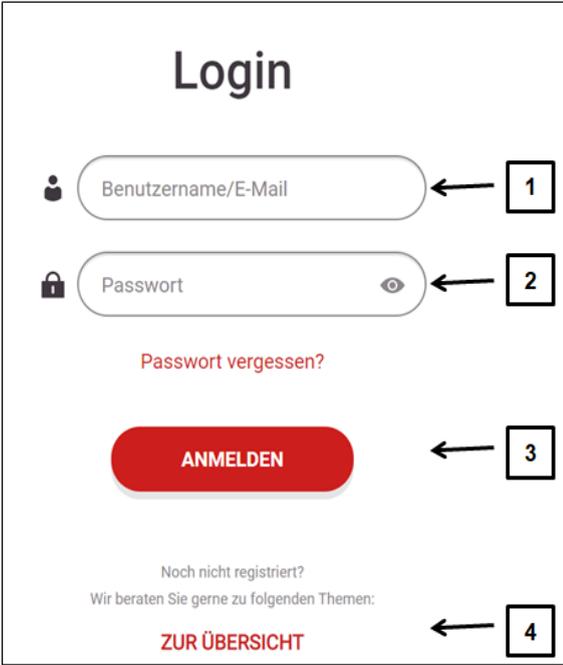
## 2 Mobilversion

Die Beratungsplattform funktioniert auch auf Smartphones und Tablets. Im Folgenden sehen sie die entsprechenden Ansichten in der Mobilversion. Die Bedienung erfolgt analog zur Desktopversion und enthält dieselben Funktionen.

### 2.1 Ansicht Berater\_innen

Wir empfehlen Ihnen, für die Beratung die Desktop-Version zu nutzen. Anbei finden Sie die Mobilversion in der Ansicht für Berater\_innen.

#### 2.1.1 Einloggen



The screenshot shows a mobile login screen with the following elements:

- 1**: A text input field labeled "Benutzername/E-Mail" with a person icon on the left.
- 2**: A password input field labeled "Passwort" with a lock icon on the left and an eye icon on the right to toggle visibility.
- 3**: A red button labeled "ANMELDEN".
- 4**: A link labeled "ZUR ÜBERSICHT" in red text.

Additional text on the screen includes "Passwort vergessen?" in red, "Noch nicht registriert?" in grey, and "Wir beraten Sie gerne zu folgenden Themen:" in grey.

Arrows point from the numbered boxes to the corresponding elements in the screenshot.

## 2.1.2 Passwort zurücksetzen

Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf der Registrierungsseite auf „Passwort vergessen“. Danach öffnet sich folgender Screen:

Passwort vergessen?

Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse angegeben haben, können Sie ihr Passwort zurücksetzen. Geben Sie dazu Ihre E-Mail-Adresse ein und drücken Sie auf absenden. Wir senden Ihnen anschließend einen Link zu, mit dem Sie Ihr Passwort zurücksetzen können.

Benutzername/E-Mail

ABSENDEN

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf „Absenden“. Anschließend erhalten Sie per E-Mail einen Link, über den Sie folgendes Fenster erreichen:

Passwort zurücksetzen

Legen Sie ein neues Passwort fest und klicken Sie auf „Zurücksetzen“.

isabell.xx@anbieter.com

Passwort

Passwort wiederholen

Wählen Sie bitte ein Passwort mit mind. 10 Zeichen, einer Zahl und einem Sonderzeichen, um Ihre Daten optimal zu schützen.

ZURÜCKSETZEN

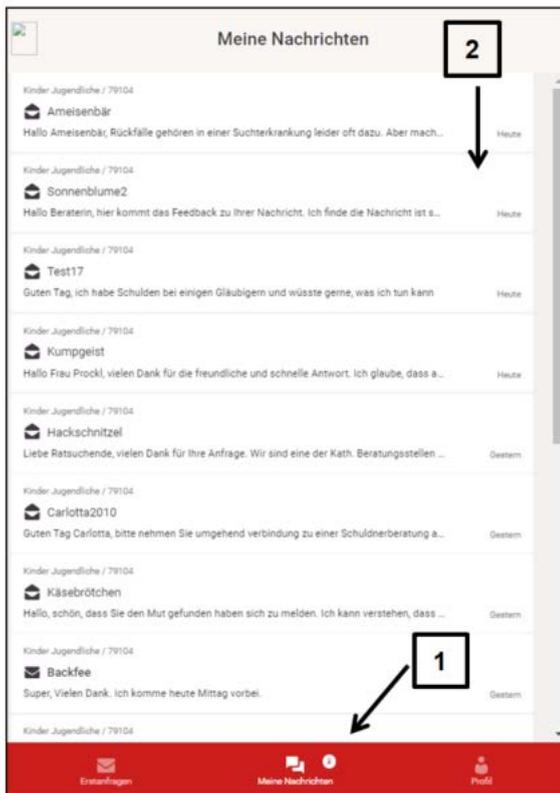
Zum Zurücksetzen Ihres Passwortes sind drei Schritte erforderlich:

Eingabe der hinterlegten E-Mailadresse

Neues Passwort eingeben und wiederholen

Mit Klick auf den Zurücksetzen-Button wird das neue Passwort gespeichert.

## 2.1.3 Zentrale Funktionen



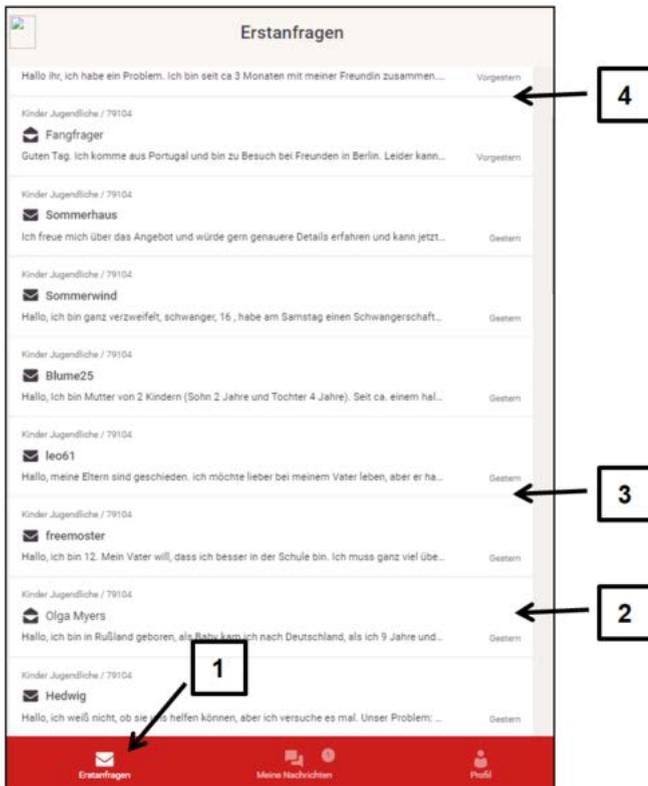
In der roten unteren Navigationsleiste (1) finden Sie die drei Menüpunkte:

- Erstanfragen
- Meine Beratungen
- Profil

Darüber befindet sich die Liste der Beratungskommunikation mit Nutzernamen der Ratsuchenden, PLZ, Eingangszeit und Brief-Symbol (gelesen/ungelesen) (2).

## 2.1.4 Erstanfrage annehmen

Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung über den Eingang einer neuen Beratungsanfrage. Hier können alle Erstanfragen eingesehen, gelesen und gegebenenfalls angenommen werden:



Wir befinden uns im Menüpunkt „Erstanfragen“ – das Symbol ist optisch hervorgehoben (1).

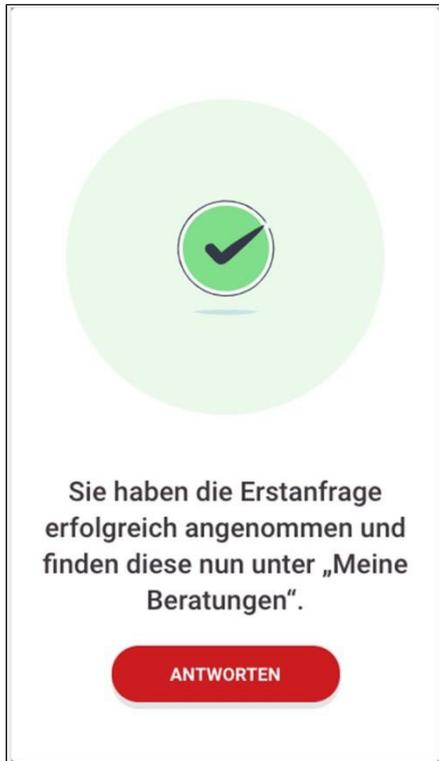
- Gelesene, nicht angenommene Erstanfrage (offenes Briefsymbol) (2).
- Ungelesene Erstanfrage (geschlossenes Briefsymbol) (3).
- Eingangszeitpunkt der Anfrage (4).



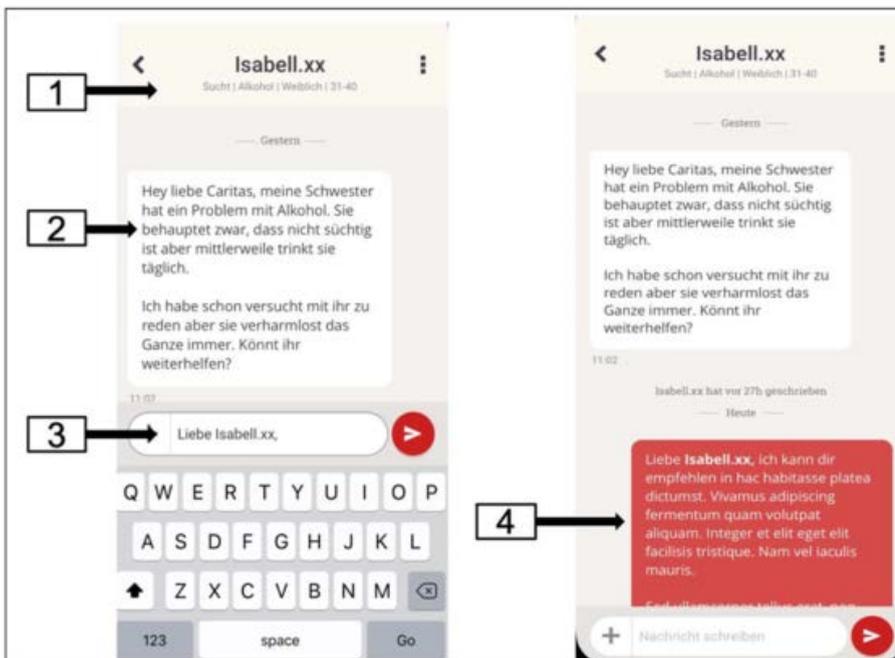
Beim Klicken auf eine ungelesene Erstanfrage öffnet sich das Fenster mit dem Nachrichteninhalt. Sie sehen folgende Elemente:

Nachrichtentext der Ratsuchenden.

Mit Klick auf diesen Button „Anfrage Annehmen“ wird die Erstanfrage Ihnen zugeordnet und es erscheint der entsprechende Feedbackbildschirm.



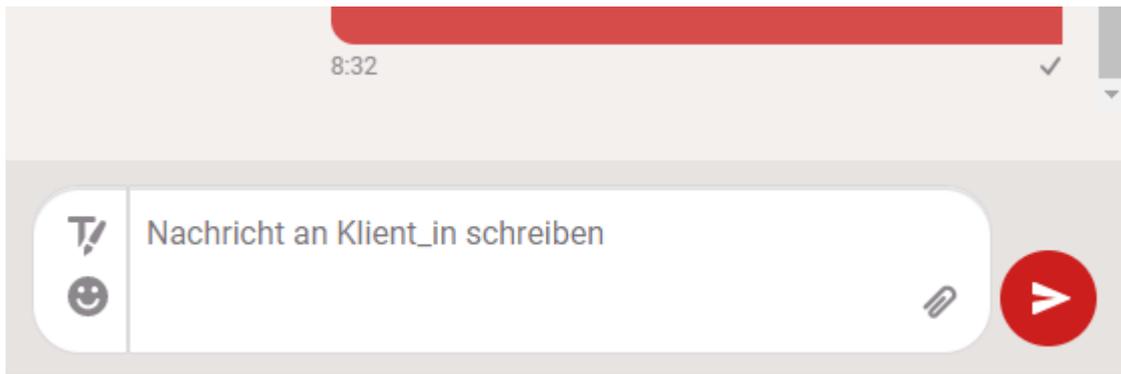
### 2.1.5 Nachricht schreiben



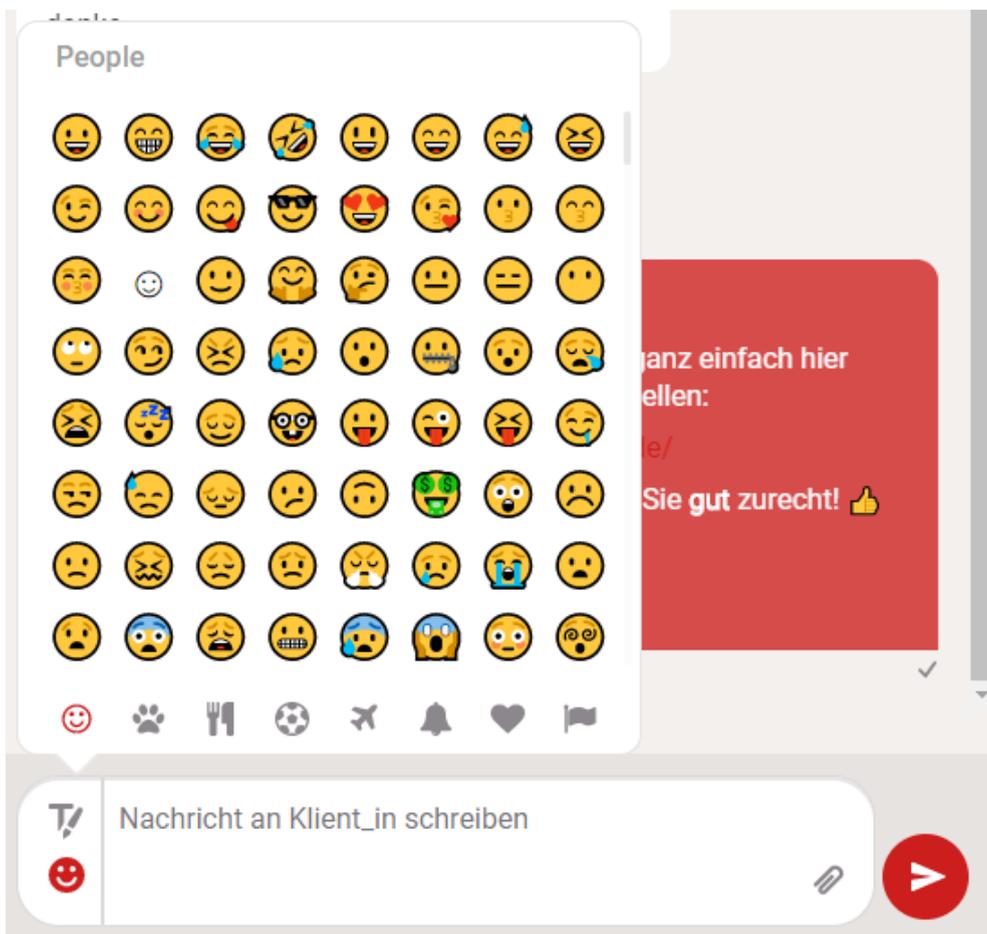
- In der Kopfzeile finden sie Kurzinformationen zu den Angaben der Ratsuchenden (1).
- Grau hinterlegt sehen Sie die Nachricht der Ratsuchenden (2).
- Das Textfeld zum Verfassen der Nachrichten (3), vergrößert sich, je mehr geschrieben. Ganz rechts der rote Absende-Button. Beim Klicken auf diesen, wird die Nachricht an die Ratsuchenden versendet.

- Nach Absenden der Nachricht wird die Antwort des/der Berater\_in rot hinterlegt angezeigt (4). Auch gibt es hier wieder die Möglichkeit, anhand des grauen oder grünen Häkchens zu sehen, ob der/die Ratsuchende die Antwort gelesen hat.

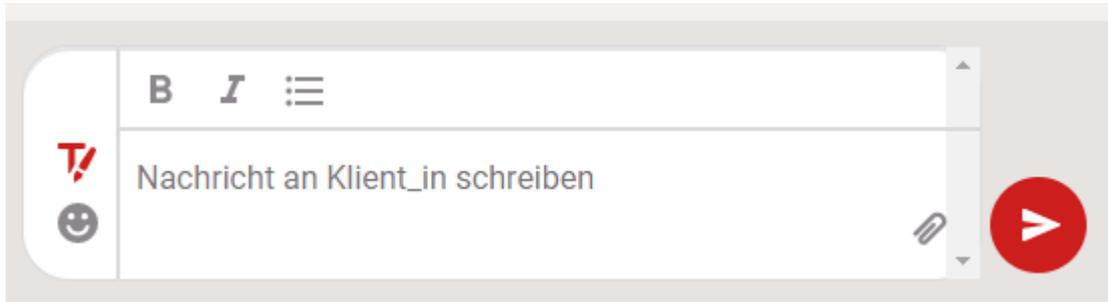
Im Texteingabefeld finden Sie einen sog. Emoji-Picker , einen Texteditor  und eine Büroklammer .



Beim Verfassen von Nachrichten können Sie sich des **Emoji-Pickers** bedienen. D.h. wenn Sie auf den Smiley klicken öffnet sich eine Auswahl an verschiedensten Emojis, die Sie dann durch doppelklicken in Ihre Nachricht einfügen können.



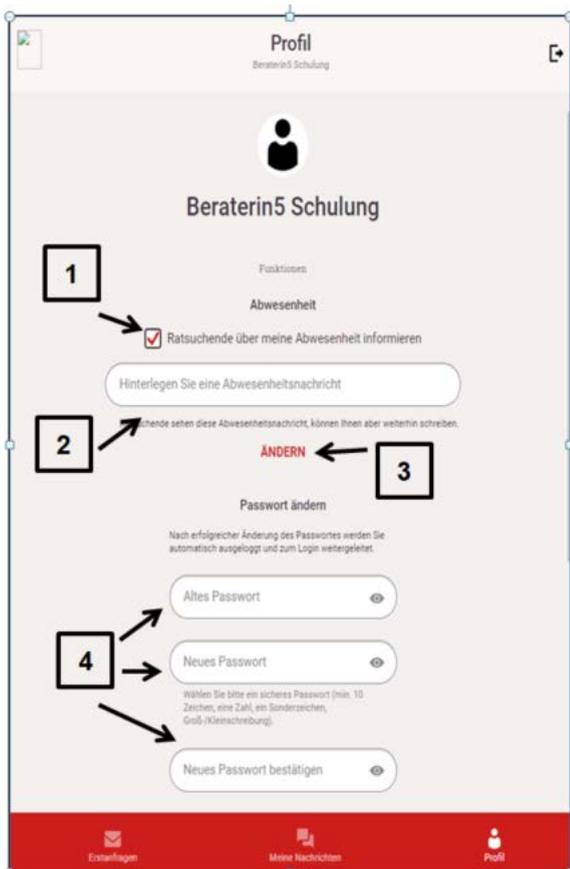
Daneben steht ein **Texteditor** zur Verfügung mit dem Sie Ihre Nachricht formatieren können. An Funktionen sind möglich „fett“ (**B**), „kursiv“ (*I*) und Aufzählungszeichen. Zudem können Sie auch (klickbare) Links einfügen, die dann farblich hervorgehoben sind.



Im Texteingabefeld finden Sie eine Büroklammer. Durch Anklicken öffnet sich der Explorer, dann können Sie eine Datei hochladen und verschicken. Folgende Dateiformate sind zugelassen und können von Ihnen, aber auch von den Ratsuchenden verschickt werden: **Word, Excel, PDF, PNG, JPG**. Die **maximale Dateigröße beträgt 5 MB**.

Ihre Nachricht kann maximal 7.000 Zeichen lang sein, was etwa drei DIN A 4 Seiten entspricht. Hier sollten Sie jedoch bedenken, dass sehr lange Nachricht den Empfänger „erschlagen“ könnten – daher die Empfehlung längere Nachrichten in mehrere kurze Nachrichten verpacken. Bitte bedenken Sie auch, dass nur ein starres **Zeitfenster von 120 Minuten** zur Bearbeitung von Nachrichten zur Verfügung steht. Danach werden Sie automatisch und ohne Vorankündigung ausgeloggt! Bitte auch beachten: **Die Anwendung hat keine (automatische) Speicherungsfunktion!**

## 2.1.6 Eigenes Profil/Abwesenheitsnachricht/Passwort ändern



Das Profil der Berater\_in kann über die rote Navigationsleiste unten über den Menüpunkt „Profil“ eingesehen werden.

Über die Profileinstellungen kann auch eine Abwesenheitsnachricht verfasst werden. Um diese Funktion zu aktivieren, muss im Kästchen (1), das rote Häkchen gesetzt werden. Anschließend kann im weiß hinterlegten Feld (2) die Abwesenheitsnachricht eingegeben werden. Um die Änderungen zu speichern und die Abwesenheitsnachricht zu aktivieren, muss abschließend auf das in rot gehaltene „Ändern“ (3) geklickt werden. Bei erfolgter Änderung erscheint ein Feedbackbildschirm.



Nachfolgend der Hinweis zur aktivierten Abwesenheitsnachricht bei erneuter Anmeldung.



## 2.2 Ansicht Ratsuchende

### Willkommen bei der Suchtberatung!

Wie läuft die Beratung & Hilfe der Caritas ab?

-  **Einfache Registrierung**  
Für eine individuelle und geschützte Beratung
-  **Nachricht verfassen**  
Sie schicken Ihre Nachricht an eine lokale Beratungsstelle
-  **Persönliche und professionelle Beratung**  
Innerhalb von zwei Werktagen bekommen Sie eine Antwort
-  **Anonym und kostenfrei**  
Sie bleiben anonym und erhalten kostenfreie Beratung und Hilfe

Noch nicht registriert?

**ZUR REGISTRIERUNG**

Bereits registriert?

**ZUM LOGIN**

### 2.2.1 Login

## Login



[Passwort vergessen?](#)

**ANMELDEN**

Noch nicht registriert?  
Wir beraten Sie gerne zu folgenden Themen:

**ZUR ÜBERSICHT** ← 1

Die Anmeldung von bereits registrierten Ratsuchenden läuft genauso ab, wie das Anmelden von Berater\_innen.

Möchten sich Ratsuchende neu registrieren, klicken sie auf den Button "Zur Übersicht" (1).

## 2.2.2 Registrierung

Bei der Registrierung müssen Ratsuchende einen Benutzernamen wählen, ein Passwort auswählen und ihre Postleitzahl eingeben, um an eine Beratungsstelle in der Nähe zu gelangen.

Suchtberatung

# Registrierung

---

**1** Bitte wählen Sie Ihren Benutzernamen

Um Ihre Anonymität zu schützen, raten wir Ihnen nicht Ihren tatsächlichen Namen oder Initialien zu verwenden. Wählen Sie bitte einen geeigneten Benutzernamen mit min. 5 Zeichen.



WEITER

---

**2** Bitte wählen Sie Ihr Passwort

---

**3** Bitte wählen Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe

---

Ich habe die **Datenschutzerklärung** zur Kenntnis genommen. Für Authentifizierung und Navigation verwendet diese Webseite Cookies. Damit erkläre ich mich einverstanden.

REGISTRIEREN

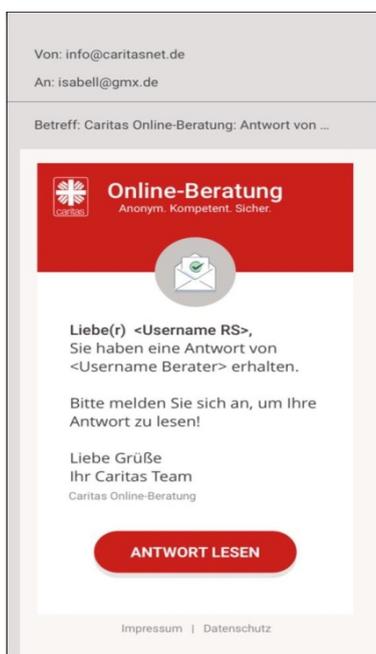
### 2.2.3 Erstanfrage schreiben

Nach erfolgter Registrierung erscheint für Ratsuchende die Übersicht, auf der sie ihre Anfrage schreiben und absenden können.



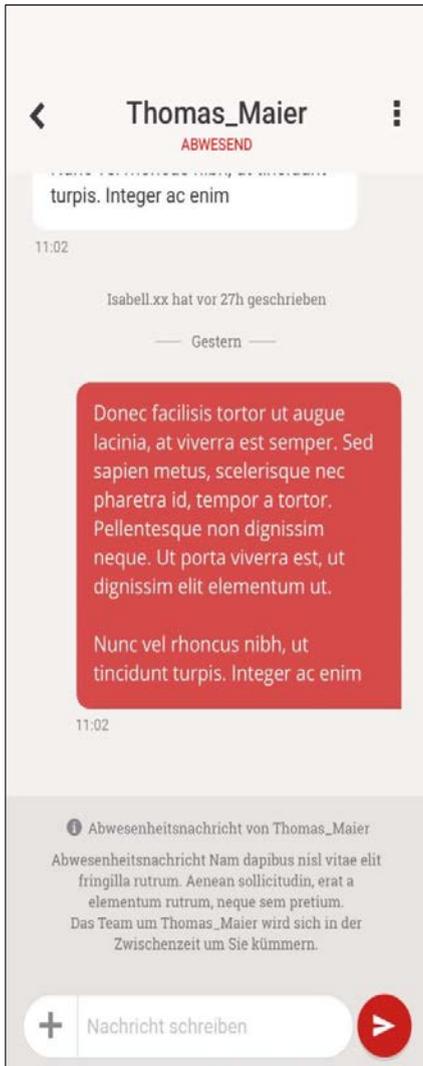
### 2.2.4 Antwort abholen

Nachdem Sie als Berater\_in den Ratsuchenden eine Antwort gesendet haben, werden diese entweder per E-Mail über den Eingang informiert oder sie müssen sich aktiv in das Online-Beratungstool einloggen.



## 2.2.5 Abwesenheitsnachricht des/der Berater\_in

Falls Ihr\_e Berater\_in eine Abwesenheitsnachricht hinterlassen hat, wird Ihnen diese angezeigt.



## 3 Technisches Anforderungsprofil

### 3.1 Hardware

Die neue Online-Beratungsplattform ist eine webbasierte Software. Dies bedeutet, dass alle Rechenoperationen auf einem Webserver stattfinden und nicht auf dem Endgerät des Anwenders. Daher benötigen Sie zur Nutzung des Online-Beratungstools als Hardware ein internetfähiges Endgerät wie z. B. einen PC, Laptop, Tablet oder ein Smartphone sowie eine stabile Internetverbindung. Die Internetgeschwindigkeit sollte der eines DSL- Anschlusses entsprechen.

### 3.2 Software

Um die Applikation der Online-Beratungsplattform bestmöglich verwenden zu können, benötigen Sie einen der folgenden Browser:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge Chromium
- Safari

Wichtig: Es sollte immer die **aktuellste Browserversion** des jeweiligen Anbieters installiert sein. Prüfen sie daher Ihre Browser regelmäßig auf Updates.

## Schlussbemerkung

Wir hoffen, dieses Handbuch war Ihnen eine Hilfe für das Verständnis der neuen Online-Beratungsplattform.

Die Plattform wird stetig um neue Funktionen ergänzt, um Ihnen ein perfekt zugeschnittenes Beratungstool bereitzustellen. Dementsprechend wird auch dieses Handbuch immer wieder aktualisiert und erweitert. Achten Sie daher darauf, dass Sie stets die aktuelle Version des Handbuchs vorliegen haben. Die aktuellste Version des Handbuchs wird Ihnen immer auf <https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/beraterbereich/arbeitsfelduebergreifendeinformation/> bereitgestellt. Und hier nochmal der Hinweis auf die Kurzvideos auf unserem YouTube Kanal, mit denen wir das Handbuch in kleinen Videos für Sie aufbereitet haben:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLBIfhd3K44HmACoae3S-amTe6m60W-w2q>

Falls auch nach Lektüre des Handbuchs und/oder der Durchsicht der Videos Unklarheiten bestehen oder Sie Anmerkungen haben wenden Sie sich gerne an [online-beratung@caritas.de](mailto:online-beratung@caritas.de) – wir freuen uns über Ihr Feedback!

Viele Grüße,

Ihr Referat Online-Beratungsplattform im DCV

Herausgegeben von



Deutscher Caritasverband e.V.  
Fachbereich Sozialpolitik und fachliche Innovationen  
Referat Online-Beratungsplattform  
Postfach 4 20, 79004 Freiburg  
Karlstraße 40, 79104 Freiburg  
Telefon-Zentrale 0761 200-0  
[online-beratung@caritas.de](mailto:online-beratung@caritas.de)  
[www.caritas.de/onlineberatung](http://www.caritas.de/onlineberatung)



[caritas.de/onlineberatung](http://caritas.de/onlineberatung)

April 2021