

## **Förderkriterien des Deutschen Hilfswerks für Soziale Maßnahmen im Bereich von Online-Beratungsprojekten**

(Stand Oktober 2015)

### *Kontext*

Projekte der Beratung im Internet sollen das bestehende Beratungsstellenangebot zeitgemäß ergänzen und niedrighschwellige Zugänge ermöglichen.

### *Inhalt*

Gefördert werden Projekte, die Online-Beratung in dialogischer Form anbieten; d.h. dass die Online-Beratung verschlüsselt per E-Mail, in verschlüsselten Einzel- oder Gruppenchats oder in moderierten Foren erfolgt.

### *Fachlichkeit und Qualifizierung*

Gefördert werden Projekte, bei denen die Fachlichkeit der real existierenden Beratungsstelle genutzt wird. Hierfür wird ein Stellenumfang von max. 50% (aufgeteilt auf 2 Stellen) als angemessen angesehen.

Die Beratung per E-Mail bzw. per Einzel- oder Gruppenchat erfordert dem Beratungsinhalt und der Beratungsform jeweils entsprechende fachlich qualifizierte Beraterinnen oder Berater. Dies gilt sinngemäß auch für die Moderatoren/-innen von Foren. Als Voraussetzung für die Projektförderung muss der Träger regelmäßige Supervision, kollegiale Beratung sowie Aus-, Fort- und Weiterbildung auch auf dem Gebiet der Online-Beratung sicherstellen. Die Kosten für Erstausbildung bzw. Einführung der Online-Berater/innen finden grundsätzlich Anerkennung. Gefördert werden Online-Beratungsprojekte, die Verweise auf die regional real existierenden Beratungsstellen vorhalten.

### *Technik und Ablauf*

Gefördert werden Online-Beratungsprojekte, bei denen die Einhaltung des Datenschutzes sichergestellt ist.

Die Kriterien der Barrierefreiheit im Internet sind im Projektkonzept darzustellen.

Eine Reaktionszeit von höchstens 48 Stunden bei E-Mail-Beratung und Foren muss sichergestellt sein. Der/die Ratsuchende muss auf eine unmittelbare Kontaktmöglichkeit hingewiesen werden.

Das Internetangebot enthält die gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtangaben gemäß Telemediengesetz (TMG).

### *Nachhaltigkeit*

Gefördert werden Online-Beratungsprojekte, die einen regelmäßig aktualisierten sog. FAQ-Bereich (häufig gestellte Fragen), gespeist aus der dialogischen Beratung, vorhalten, so dass ein zusätzlicher direkter Zugriff auf die häufigsten Beratungsinhalte ohne zwingende Nutzung der dialogischen Beratungsangebote möglich ist. Darüber hinaus müssen die Online-Beratungsprojekte sowohl einen Link- als auch einen Literaturbereich mit weiterführenden Informationen zum Beratungsinhalt und/oder zu Selbsthilfeangeboten enthalten.

Gefördert werden nur Projekte, bei denen nach Beendigung des Förderzeitraums eine Fortführung geplant ist.

Grundsätzlich muss nach Abschluss des geförderten Zeitraumes ein Bericht vorgelegt werden.

### *Übertragbarkeit*

Gefördert werden nur Projekte, bei denen die Übertragbarkeit gewährleistet ist.

Im Übrigen gelten die allgemeinen Richtlinien des Deutschen Hilfswerks in der aktuellen Fassung.