

## Presseinformation

### Nähe ist keine Frage der Entfernung

Caritas vernetzt Onlineberater/Neue Onlineberatung der Caritas wird gut angenommen/Hilfe rund um die Uhr wertvolle Ergänzung

**Diözese Münster (cpm).** Hilfe jederzeit und bequem von überall gibt es bei der Caritas seit Oktober vergangenen Jahres bundesweit im neuen Gewand. 2800 Berater helfen Klienten nicht nur im persönlichen Kontakt sondern auch online. Um das Angebot auszubauen und die Qualität der Beratungen weiter zu steigern, trafen sich jetzt die Onlineberater in der Diözese Münster. Als besonders wichtig schätzen sie den ersten Kontakt ein. Aber "Wir wollen kein Callcenter sein", betonten sie. Wegen der regionalen Zuordnung über Postleitzahlen können wenn notwendig neben der Onlineberatung auch persönliche Gespräche vor Ort vereinbart werden.

„Jeder, der Beratung braucht, soll sie bekommen“, betonte Eva Welskop-Deffaa, zuständig für die Digitale Agenda des Deutschen Caritasverbandes, in ihrer Videobotschaft. Die Onlineberatung sei der "Leuchtturm der digitalen Agenda" der Caritas. Die Zukunft liege darin, Online- und Offline-Beratung miteinander zu verzahnen, damit möglichst viele Menschen erreicht würden.

Bereits im Januar hat der Diözesancaritasverband Münster eine erste Schulung für neue Onlineberater angeboten. "Wir möchten die Mitarbeitenden mitnehmen in dem Prozess, unser Beratungsangebot online auszubauen", sagt Anne Gustenberg, Referentin für Digitalisierung. Im September werden weitere Caritasmitarbeitende für die Onlineberatung geschult.

Die Zahlen machen Mut, diesen Weg weiter zu verfolgen: Nach dem Relaunch der Caritas-Onlineberatung sind die Erstanfragen nach Hilfsangeboten der Caritas um 18 Prozent gestiegen. Dabei geht es beispielsweise um Fragen zur Kindererziehung oder um Hilfe bei Sucht. In 17 unterschiedlichen Fachbereichen sind die Fachberater online erreichbar. Mit der Onlineberatung ist es möglich, Klienten nah zu sein - trotz räumlicher Entfernung.

Rüdiger Dreier, zuständig für Digitalisierung der Caritas für die Stadt Münster, sieht als Vorteile der Onlineberatung: Eine Anfrage könne jederzeit gestellt werden. Hilfesuchende erhielten innerhalb von 48 Stunden eine Antwort, oft auch schneller. Außerdem sei es aktuell möglich, mit Onlineberatern einen Termin zu vereinbaren, an dem miteinander in Echtzeit gechattet werden kann. Er verriet außerdem: „Der Videochat ist eins der nächsten geplanten Tools“.

010/2020 (bü)

17. Februar 2020