

Informationsblatt

Onlineberatung

Aufgrund der aktuell geltenden Kontaktbeschränkungen haben viele Migrant*innenorganisationen (MO) ihre Beratungsangebote auf Telefon und E-Mail umgestellt. Darüber hinaus werden aufgrund der einfachen Handhabung gern auch Whatsapp oder Facebook als Kommunikationskanäle genutzt, wobei es allerdings auch Unsicherheiten sowohl bei den Beratenden als auch Ratsuchenden gibt. Dabei werden vor allem die Fragen gestellt, ob dies womöglich problematisch sei und welche praktikablen Lösungen es ansonsten gibt.

Dieses Informationsblatt stellt einen kompakten und keineswegs vollumfänglichen Überblick über Möglichkeiten dar, wie ein vertraulicher Klient*innenkontakt auch in Zeiten der corona-bedingten Kontaktbeschränkungen angeboten und aufrechterhalten werden kann. Sie ist insbesondere an kleine und mittlere Vereine gerichtet, welche bislang mit digitalen oder onlinebasierten Kommunikationskanälen in ihrer Beratungspraxis wenig bis gar keine Erfahrung haben.

1) Hinweise zum Datenschutz

Wenn von Datenschutz in diesem Informationsblatt die Rede ist, ist vor allem der technische Datenschutz bzw. die Datensicherheit gemeint, welcher durch die zu nutzende App im Beratungskontext gewährleistet sein muss. Davon unabhängig gilt, dass die veränderten Arbeitsabläufe infolge von Corona nicht dazu führen dürfen, dass sensible Informationen von Klient*innen weniger geschützt sind, z.B. dadurch dass beratungsbezogene Arbeiten im Home Office erledigt und Unterlagen mit nach Hause genommen werden. Für ausführliche Informationen hierzu sei auf die Handreichung [Berliner Datenschutzbeauftragte zu Heimarbeit während der Kontaktbeschränkungen](#) verwiesen.

Hinreichender technischer Datenschutz bzw. Datensicherheit sind eine notwendige Vorbedingung dafür, dass ein vertrauliches Beratungsangebot mithilfe eines digitalen Tools durchgeführt und dem ratsuchenden Klienten das Versprechen der Vertraulichkeit überhaupt gegeben werden kann.

Konkret für die Benutzung von Apps bei der Beratung bedeutet dies, dass weder die persönlichen Daten der App-Nutzer*innen noch die Kommunikationsinhalte zwischen Klient und Berater*in von den App-Anbietern für eigene geschäftliche Interessen gespeichert, verwertet oder weitergegeben werden dürfen. Und darüber hinaus, dass sämtliche Kommunikationsinhalte vollumfänglich verschlüsselt werden (die sogenannte Ende-zu-Ende-Verschlüsselung).

Leider muss davon ausgegangen werden, dass bei kostenlosen Apps wie Whatsapp, Skype und Facebook genau dies nicht ausgeschlossen werden kann. Sie sind vor allem deshalb kostenlos, weil persönliche Daten, Nutzungsverhalten und Kommunikationsinhalte für Werbezwecke verwendet und verarbeitet

werden. Sie bezahlen die App-Benutzung also nicht mit Geld, sondern mit ihren Daten. Wenn Sie also über Skype ein Beratungsgespräch führen, dann ist es quasi so, als ob immer jemand Fremdes mit im Beratungszimmer sitzt, sich Notizen zu sensiblen Gesprächsinhalten macht, auswertet und zu Werbezwecken weiterverarbeitet. Dies ist weder im Interesse ihres Ratsuchenden noch in Ihrem eigenen, da Sie als Beratende damit Ihre Pflicht zur Geheimhaltung von Privatgeheimnissen missachten (vgl. §203StGB).

2) Welche Apps kommen in Frage – und welche nicht?

Die technischen Hintergründe im Detail zu diskutieren, würde den Rahmen dieses Infoblattes sprengen. Insofern beschränken wir uns darauf, im Folgenden gängige und bekannte Apps aufzulisten, welche für den vertraulichen Klient*innenkontakt nicht geeignet sind. In einem zweiten Schritt nennen wir Ihnen Software und Kontaktmöglichkeiten, welche wir für geeignet halten und nach den folgenden Kriterien ausgewählt haben: 1) ausreichender Datenschutz ist gegeben, 2) entweder kostenlos oder ohne Mehrkosten verfügbar, 3) einfach zu benutzen.

Sollten Sie bereits Software für die Beratungskommunikation nutzen, welche kostenlos ist und weder auf der nun folgenden Negativ- noch auf der Positiv-Liste erwähnt werden, gehen Sie im Zweifel auf Nummer sicher und wechseln Sie auf eine von uns empfohlene App.

3) NICHT geeignet für die Online-Beratung

Facebook & Facebook Messenger, Whatsapp, Telegram, Skype und grundsätzlich der reguläre E-Mail-Versand (außer bei [diesen Anbietern](#)).

Ferner sämtliche Videokonferenzsoftware, welche nicht auf [dieser Liste](#) der Kassenärztlichen Bundesvereinigung verzeichnet ist. Jenseits dieser Liste gibt es zwar einige grundsätzlich geeignete Alternativen, die jedoch (fast) alle kostenpflichtig sind und daher in diesem Infoblatt nicht weiter behandelt werden.

4) Geeignet für die Online-Beratung

Klassische (Mobil-)Telefonverbindung

Dies ist kein Online-Tool, sei jedoch der Vollständigkeit halber erwähnt. Ein Telefon hat in der Regel jeder und jeder weiß es zu benutzen. Ist datensicher und zumeist schon in die Beratungspraxis integriert, kann also ohne Mehrkosten flexibel eingesetzt werden.

Signal – Messenger-App

Ein Messenger wie Whatsapp, allerdings von einer gemeinnützigen Organisation betrieben und damit ohne wirtschaftliche Interessen. Kostenlos, datensicher, in der Handhabung genauso einfach wie Whatsapp. Chatten, Sprachanrufe, Videoanrufe, alles ist verschlüsselt möglich. Verfügbar sowohl für Smartphones als auch Computer/Laptops und alle gängigen Betriebssysteme.

RED connect – zertifizierte Videosprechstunden-Software

Zwar auf die ärztliche Videosprechstunde ausgerichtet, ist diese Software allerdings auch für Beratungsstellen kostenlos nutzbar. Datensicherheit durch Zertifizierung. Auf Seiten des Beratenden ist eine Registrierung notwendig, Klient*innen können mithilfe von Zugangslinks ohne weitere Vorbereitung in die Videosprechstunde eingeladen werden.

Jitsi – Videokonferenz-App

Ein Videokonferenz-System ohne dass wirtschaftliche Interessen dahinterstehen. Kostenlos, datensicher, in der Handhabung einfach, denn es werden auf Computern/Laptops weder Registrierung noch Installation benötigt. Als Beratende folgen Sie lediglich dem Link oben, erstellen einen Konferenzraum, versehen ihn mit einem Passwort und leiten diese Zugangsdaten an Ihren Klienten weiter, welcher sich ohne weitere Vorbereitung einklinken kann. Falls Smartphones verwendet werden, wird [diese App](#) benötigt, welche auch [für I-Phones](#) verfügbar ist. Sofern noch eine App-Installation benötigt wird, wird Ihnen dies automatisch nach Anklicken des Zugangslinks angeboten.

5) Wichtige Hinweise zum Schluss

Wie auch sonst bei der Nutzung des Internets, so gilt auch für die onlinevermittelte Beratung, dass die eingesetzten Geräte hinreichend für den digitalen Einsatz abgesichert sind. Das heißt vor allem, dass das Betriebssystem regelmäßig upgedatet wird, dass eine Antivirensoftware installiert und ebenfalls auf aktuellem Stand gehalten wird sowie, dass die Firewall verlässlich funktioniert. Sollten Sie diesbezüglich Fragen haben, wenden Sie sich bitte an die in ihrem Verein zuständigen IT-Fachpersonen.

Das Infoblatt ersetzt keinesfalls eine Beratung. Für weitere Beratung bitten wir um Kontakt mit VIA-Servicestelle: servicestelle@via-in-berlin.de

VIA-Servicestelle wird gefördert durch

Die Beauftragte des Senats
für Integration und Migration

Senatsverwaltung
für Integration, Arbeit
und Soziales

berlin Berlin

Partizipations- und
Integrationsprogramm 