

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

1. Wie funktioniert die Online-Beratung?

Sie haben drei Möglichkeiten, um sich Hilfe zu holen: Sie können uns eine *E-Mail* schreiben, sich für einen *Chat mit der Beraterin* anmelden oder einen *Telefontermin* vereinbaren. Die Beraterin unterstützt Sie auch für längere Zeit.

E-MAIL

Über ein sicheres E-Mail-System von assisto können Sie sich von einer Sozialpädagogin persönlich beraten lassen.

- Erstanfragen werden in der Regel innerhalb von ein bis zwei Werktagen beantwortet
- Das E-Mail-System ist sicher und datengeschützt – Dritte können nicht mitlesen.
- Die E-Mail-Beratung ist kostenlos und vertraulich und auf Wunsch anonym über einen Fake-Account möglich

Wenn Sie eine Einrichtung ausgewählt haben, müssen Sie sich dort anmelden, um die E-Mail-Beratung nutzen zu können.

CHAT

Sie möchten mit einer Beraterin schreiben und direkt eine Antwort zu Ihrem Anliegen bekommen? Dann können Sie einen Termin zum Chatten vereinbaren.

Bitte beachten Sie, dass der Termin erst dann fest gebucht ist, wenn Sie eine Terminbestätigung erhalten haben.

- Das Chat-System ist sicher und datengeschützt – Dritte können nicht mitlesen.
- Die Chat-Beratung ist kostenlos und vertraulich

TELEFON oder persönliche BERATUNG vor Ort

Sie möchten am Telefon oder in der SIS-Fachberatungsstelle persönlich mit einer Beraterin sprechen?

- Terminvereinbarung bei der Fachberatungsstelle unter Tel: 09421/991284
- Die Beratung ist kostenlos und vertraulich

2. Wie und warum muss ich mich anmelden?

Die Online-Beratung können Sie nutzen, wenn Sie sich anmelden und dabei registrieren. Dann ist sichergestellt, dass nur Ihre Beraterin und Sie an der Beratung teilnehmen können. Sie sind damit für die ganze Beratung als zugangsberechtigter Benutzer identifiziert.

Anmeldung/Registrierung

Ihr *Benutzername*: muss mindestens 4 und maximal 20 Zeichen haben

Ihr *Passwort*: muss mindestens 8 und maximal 16 Zeichen haben.

Dabei müssen Sie immer

- Zahlen,
- Groß- /Kleinbuchstaben und
- Sonderzeichen verwenden.

Erlaubte Sonderzeichen sind: ! ? \$ @ % # & . , ; * ° ~ - _ + / = [() < > []

Nicht erlaubte Sonderzeichen sind: „ ˇ

Bitte bewahren Sie ihren Benutzernamen und Ihr Passwort an einem *sicheren Ort* auf: In der Online-Beratung wird keine IP-Adresse und kein Benutzername gespeichert.

WICHTIG: In der Onlineberatung kann *keine Rechtsberatung* geleistet werden. Die Beratung *ersetzt auch keine Therapie*.

3. Was mache ich im Notfall?

In akuten Notsituationen kann Ihnen über die Onlineberatung der Frauenhäuser und der Beratungsstellen/ Notrufe nicht geholfen werden!

Die virtuellen Beratungsstellen der Fachberatungsstellen/ Notrufe und der Frauenhäuser sind NICHT rund um die Uhr besetzt.

Im akuten Notfall können Sie mit jemandem reden!

Bitte kontaktieren Sie dazu eine der folgenden Stellen:

- Frauenhaus/Frauennotruf : 09421/830486
- Polizei Telefon: 110
- Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen: 08000 116 016
- Telefonseelsorge: 0800 1110111 oder 0800 1110222

WICHTIG: Die Onlineberatung ersetzt *keine Therapie* und *keine Rechtsberatung!*

4. Auf welche Fragen kann ich eine (Online)-Beratung erhalten?

- Sexuelle Belästigung und Vergewaltigung
- Häusliche Gewalt (Gewalt in der Beziehung und Gewalt zwischen Erwachsenen in der Familie) Bitte beachten Sie, dass nicht alle Beratungsstellen/ Notrufen bei häuslicher Gewalt beraten.
- Folgen von Gewalt (auch späte Folgen)
- Traumatische Erlebnisse und (auch späte) Folgen von Trauma

- Stalking
- K.O.-Tropfen
- Gewalt im Internet oder in sozialen Medien
- Verfahren bei einer Strafanzeige bei der Polizei
- Suche nach einer passenden Therapie

Auch wenn Sie andere Probleme haben, können Sie über die Online-Beratung oder das Telefon alle Fragen stellen. Sie erhalten immer eine Antwort!

5. Ist die Beratung in einer anderen Sprache möglich?

Die E-Mail - Beratung ist in der Regel nur in *deutscher Sprache* möglich. Wenn Sie nur eine andere Sprache sprechen, können wir eine Dolmetscherin zur Verfügung stellen.

6. Was passiert mit meinen Daten?

Datenschutz ist uns sehr wichtig!

Die Nutzung der Webseite ist grundsätzlich ohne Bekanntgabe personenbezogener Informationen möglich. Sie müssen nur eine E-Mail-Adresse oder Ihre Telefonnummer angeben.

Hinweis: Sie können auch einen Fake-Account anlegen, den Sie ausschließlich für Online-Beratung verwenden.

Ihre IP-Adresse wird für eine begrenzte Zeit (24 Stunden) aus Sicherheitsgründen zur technischen Gefahrenabwehr gespeichert. Diese Daten werden ausschließlich zur Verbesserung unseres Internetangebotes genutzt und sind nicht auf Sie zurückführbar.

Für alle weiteren Angaben lesen Sie sich bitte die Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung Ihrer ausgewählten Beratungsstelle durch.

Datenspeicherung, -verwendung und -löschung entsprechen bei allen Einrichtungen den strengen Anforderungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

7. Wie kann ich verhindern, dass mein Partner von der Beratung erfährt

Beachten Sie diese wichtigen Hinweise:

- Bewahren Sie Ihren Benutzerinnennamen und ihr Passwort für die Anmeldung sicher und getrennt voneinander auf!
- Melden Sie sich nach einer Beratung oder wenn Sie eine E-Mail geschrieben haben immer ab.
- Kopieren und speichern Sie keine Emails auf ihrem PC oder Ihrem Handy!