

## FAQ

### Sie haben noch Fragen?

#### 1. Wie funktioniert die Online-Beratung?

Sie haben drei Möglichkeiten, über das Internet oder das Telefon mit einer Frauenberatungsstelle/ Frauenhaus Kontakt aufzunehmen und sich Hilfe zu holen. Die Beraterin unterstützt Sie auch für längere Zeit.

##### Erste Möglichkeit: Kontakt per E-MAIL:

Möchten Sie über Ihre Fragen oder Ihre Probleme schreiben und sich mit einer Beraterin dazu austauschen? Über das sichere E-Mail-System von Assisto erhalten Sie eine persönliche Beratung. Das E-Mail-System ist sicher und datengeschützt, Dritte können nicht mitlesen. Die Beratung per E-Mail ist für Sie kostenlos. Auf Erstanfragen bekommen Sie in der Regel innerhalb von ein bis zwei Werktagen eine Antwort. Melden Sie sich - wenn gewünscht anonym - an, um die E-Mail-Beratung nutzen zu können.

##### Zweite Möglichkeit: Kontakt per CHAT oder VIDEO CHAT

Möchten Sie mit einer Beraterin über Ihre Fragen oder Ihre Probleme schreiben und direkt eine Antwort zu Ihrem Anliegen bekommen? Dann können Sie einen Termin zum Chatten vereinbaren. Wenn Sie die Beraterin auch sehen möchten, vereinbaren Sie einen Termin zum Videochat. Bitte beachten Sie, dass letzteres nicht bei allen Beratungsstellen möglich ist. Das Chat- und das Video-Chat-System ist sicher und datengeschützt, Dritte können nicht mitlesen. Die Beratung per Chat oder Video-Chat ist für Sie kostenlos.

##### Terminbuchung CHAT:

Zur Terminbuchung finden Sie bei den Einrichtungen, die Chats anbieten, eine Kalenderansicht. Hier können Sie mögliche Termine buchen. Diese freien und buchbaren Termine erkennen Sie an einer bestimmten Farbe. Wenn die Termine grau sind, bedeutet dies, dass die Termine nicht buchbar sind. Wenn es in diesem Kalender keine freien d.h. buchbaren Termin gibt, können Sie einen Termin per E-Mail anfragen. Bitte beachten Sie, dass der Termin erst dann fest gebucht ist, wenn Sie eine Terminbestätigung per E-Mail erhalten haben.

##### Dritte Möglichkeit: Kontakt per TELEFON oder VOR-ORT-BERATUNG

Möchten Sie am Telefon oder in einer Frauenberatungsstelle/Notruf persönlich mit einer Beraterin sprechen? Dann vereinbaren sie telefonisch oder per E-Mail direkt mit der Frauenberatungsstelle/ Notruf einen Termin. Die Beratung ist kostenlos und vertraulich.

#### 2. Kann ich über die Online-Beratung einen Platz im Frauenhaus bekommen?

Bitte beachten Sie, dass Sie über die Online-Beratung keinen Platz in einem Frauenhaus bekommen können. Wenn Sie einen Platz im Frauenhaus benötigen, rufen Sie bitte das Frauenhaus direkt an. Die Telefonnummer finden Sie auf den Homepages der Frauenhäuser. Über die Website <https://www.wege-aus-der-gewalt.de> können Sie nach Frauenhäusern in Ihrer Region suchen. Eine bundesweite Suche nach Frauenhausplätzen können Sie über die Website [www.frauenhaus-suche.de/](http://www.frauenhaus-suche.de/) durchführen.

### **3. Wie kann ich mich für die Online-Beratung anmelden?**

Nur wenn Sie sich anmelden und damit registrieren, können Sie die Online-Beratung nutzen. Dann sind Sie sicher, dass kein anderer Mensch als Ihre Beraterin und Sie die E-Mails lesen oder die Chats verfolgen kann.

Damit die Anmeldung/Registrierung funktioniert, muss Ihr Benutzername mindestens 4 und maximal 20 Zeichen lang sein. Dabei ist es egal, welche Zeichen Sie benutzen. Für Ihren Benutzernamen brauchen Sie nicht Ihren richtigen Namen anzugeben, sondern können einen beliebigen Namen/Nicknamen verwenden. Die Beratung kann völlig anonym ablaufen, wenn Sie das wünschen.

Bitte beachten Sie: Ihr Passwort muss mindestens 8 und maximal 16 Zeichen haben und es muss sowohl Zahlen, Groß- und Kleinbuchstaben und Sonderzeichen enthalten, wie zum Beispiel Online2022@.

Denken Sie bitte daran, Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort an einem sicheren Ort aufzubewahren: In der Online-Beratung wird aus datenschutzgründen keine IP-Adresse gespeichert. Deshalb können Ihr Benutzername und Ihr Passwort nicht wiederhergestellt werden.

### **4. Was kann Online-Beratung bieten?**

Online-Beratung kann Sie dabei unterstützen, Wege aus der Gewalt zu finden und Sie bei Entscheidungen begleiten. Mit der Beratung per E-Mail können Sie immer über Ihre Probleme schreiben – egal wo Sie sind. Dann, wenn es für Sie wichtig ist, wenn Sie Zeit haben oder wenn Sie alleine sind. Die Beraterin liest Ihre E-Mail und antwortet in der Zeit, die Sie gemeinsam vereinbart haben. Das kann zum Beispiel öfter sein als ein persönlicher Beratungstermin in der Beratungsstelle möglich ist.

Wenn Sie eine Beratung im Chat oder Video-Chat vereinbart haben, erhalten Sie auf Ihre persönlichen Fragen gleich eine schriftliche Antwort oder können direkt miteinander sprechen.

Bitte beachten Sie: In der Onlineberatung kann keine Rechtsberatung geleistet werden. Die Beratung ersetzt keine Therapie.

### **5. Wohin wende ich mich 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 nachts, an Wochenenden oder außerhalb der Beratungszeiten nicht besetzt. Daher ist es den Einrichtungen nicht möglich, bei Gefahr für Leib und Leben einzuschreiten.

Die Beratungseinrichtungen übernehmen keine Verantwortung für die Handlung von Ratsuchenden. Sie bleiben eigenverantwortlich. Bei medizinischen, seelischen und anderen schwerwiegenden Situationen sollten Sie daher immer auch weitere Beratungseinrichtungen befragen.

In manchen Situationen braucht man sofort Hilfe. Wenn Sie sehr verzweifelt sind oder merken, dass Sie sich nicht sicher sind, was Sie als Nächstes tun: Sie können mit jemandem reden! Es gibt Krisenhotlines, die rund um die Uhr für Sie erreichbar sind:

Bitte rufen Sie dann

- die Polizei unter der Nummer: 110
- das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen unter der Nummer: 08000 116 016
- die Telefonseelsorge unter der Nummer: 0800 1110111 oder 0800 1110222

Für gehörlose Frauen:

Auf der Internetseite des Hilfetelefons wird eine 24 Std. Beratung in Gebärdensprache angeboten. Das Hilfetelefon hat enge Kontakte zur Polizei und kann diese im Notfall benachrichtigen. Mehr Informationen finden Sie hier: [www.hilfetelefon.de/dashilfetelefon/beratung/beratung-in-gebaerdensprache.html](http://www.hilfetelefon.de/dashilfetelefon/beratung/beratung-in-gebaerdensprache.html)

Falls Sie selbst in einer akuten Notsituation die Polizei verständigen möchten, gibt es einen Notrufservice über den bekannten online Dolmetschservice Tess. Auch hier können Sie rund um die Uhr kostenlos eine Notfallmeldung absetzen. Mehr Informationen finden Sie hier: [www.tess-relay-dienste.de/dienste/notruf](http://www.tess-relay-dienste.de/dienste/notruf).

## **6. Kann ich meine Beraterin auch persönlich treffen?**

Wenn Sie sich für die Online-Beratung eine Beratungsstelle/ Notruf in Ihrer Nähe entschieden haben, dann können Sie im Verlauf ihrer Beratung auch zu Ihrer Beraterin in die Beratungsstelle kommen. Dazu machen Sie gemeinsam einen Termin vor Ort aus.

## **7. Bin ich mit meinen Problemen und Fragen hier richtig?**

Sind Sie sich nicht sicher, welche Gewalt hier gemeint ist? Oder, ob das, was Ihnen passiert ist, schon Gewalt ist? Antworten zu diesen Fragen bekommen Sie über diesen Link auf die barrierearme Internetseite [www.wege-aus-der-gewalt.de/was-ist-gewalt/ist-das-schongewalt/](http://www.wege-aus-der-gewalt.de/was-ist-gewalt/ist-das-schongewalt/). Die Antworten sind in einfacher Sprache formuliert und teilweise in Deutsche Gebärdensprache übersetzt.

Sie können immer über die Online-Beratung oder das Telefon alle Fragen stellen. Sie erhalten immer eine Antwort!

Auch Angehörige oder Fachkräfte können sich mit ihren Fragen und Anliegen über die Onlineberatung an die Beratungsstellen/Notrufe und Frauenhäuser wenden.

## **8. Ist die Beratung in einer anderen Sprache möglich?**

Die Beratung per E-Mail ist in der Regel nur in deutscher Sprache möglich. Wenn Sie eine andere Sprache sprechen, können Sie eine E-Mail schreiben, mit dem Hinweis, dass Sie eine Dolmetscherin brauchen.

Für die direkte telefonische Beratung in vielen Sprachen gibt es das das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen unter der Nummer: 08000 116 016.

## **9. Wie wird in der Online-Beratung mit Ihren Daten umgegangen?**

Datensicherheit ist uns sehr wichtig! Die Nutzung der Webseite ist grundsätzlich ohne Bekanntgabe personenbezogener Informationen möglich. Möglicherweise müssen Sie bei einigen virtuellen Beratungsstellen eine E-Mail-Adresse angeben. Hinweis: Sie können sich z. B. auch zusätzlich bei einem Anbieter eine E-Mail-Adresse nur für die Online-Beratung anlegen. Ihre E-Mail-Adresse wird ausschließlich für die Korrespondenz mit Ihnen verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

Zugang zum Beratungsverlauf hat nur die für Sie zuständige Beraterin. Die aus dem Beratungsverlauf entstandenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich anonym zu statistischen Zwecken ausgewertet.

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

## **10. Was sollten Sie tun, damit kein anderer Ihre E-Mails bei Ihnen zu Hause lesen**

**kann?** Bitte beachten Sie diese Hinweise unbedingt!

Bewahren Sie Ihren Benutzernamen 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. Dann kann niemand anderes bei Ihnen zu Hause Ihre Online-Beratung lesen.

Kopieren und speichern Sie keine Emails auf ihrem PC oder Ihrem Handy!