

# OZG-Umsetzungsprojekt Sozialplattform

Stand: Februar 2024

## Inhaltsverzeichnis

1. Einordnung in den OZG-Kontext
2. Vision, Ziele, Leistungen & Funktionalitäten der Sozialplattform
3. Digitale Beratung auf der Sozialplattform
4. Nutzer:innenreise
5. Anbindung

# Einordnung in den OZG-Kontext

# Verortung der Sozialplattform

## Warum werden Sozialleistungen digital angeboten?

### Grundlage:

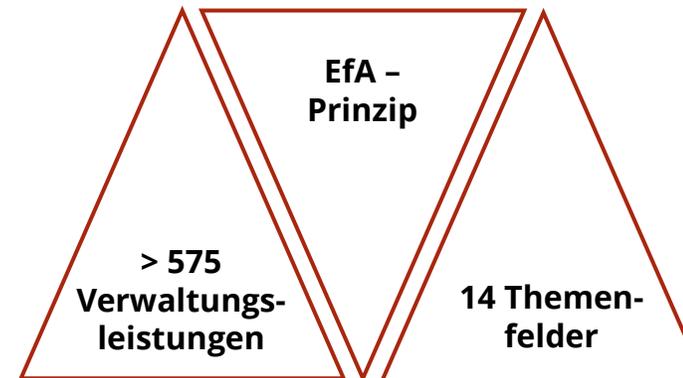
- Im Jahr 2017 in Kraft getreten: **Onlinezugangsgesetz (OZG)**
- Verpflichtet Verwaltungsleistungen **bis Ende 2022** elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten

### Ziel des OZG:

- Ausbau einer **bundesweiten & digitalen Infrastruktur**
- **Orientierung am Bedarf & Anforderungen** der Nutzer:innen
- Hohe Qualität der Digitalisierungsangebote
- **Arbeitsteiliges Vorgehen**
- **Themenfeld Arbeit & Ruhestand** (als eines von insgesamt 14 Themenfeldern)

### Was bedeutet „Einer für Alle“?

- Bundesland/Allianz entwickelt und betreibt einen Online-Dienst
- Andere Gebietskörperschaften können **digitale Lösungen nachnutzen**
- Bundesweit **einheitliche Online-Dienste**
- Starke **Einsparung** von Ressourcen



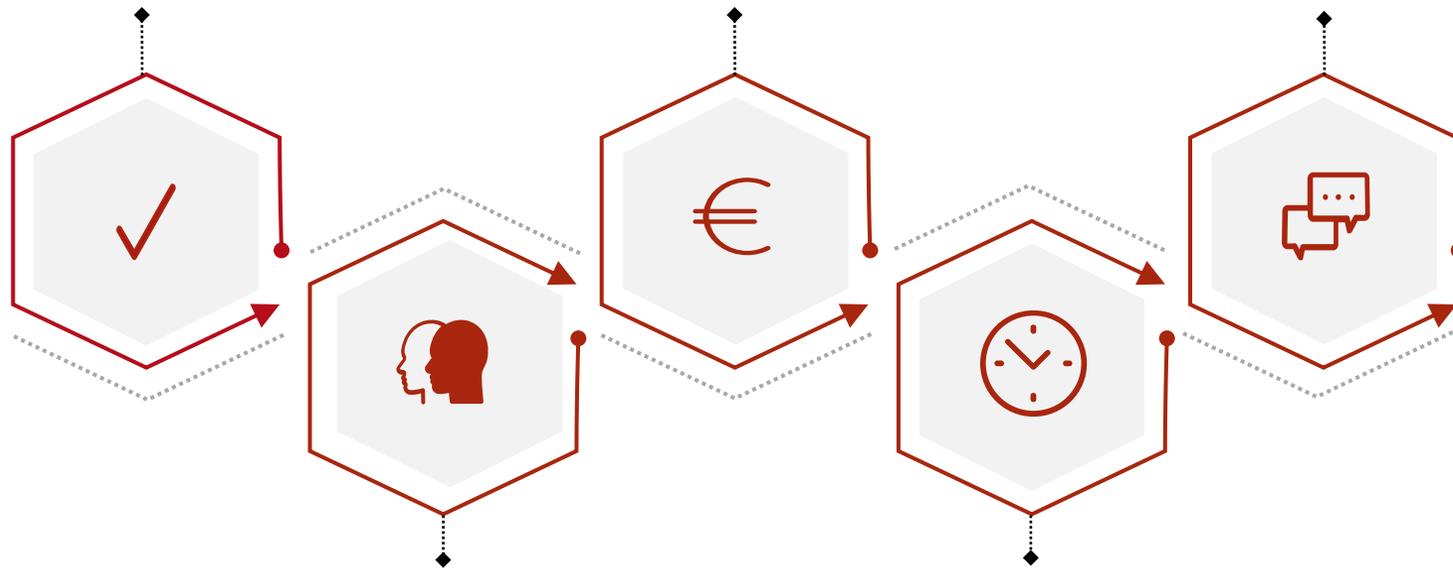
# Das „Einer für Alle“ (EfA)-Prinzip

Mit dem EfA-Vorgehen wird jede Leistung nur einmal digitalisiert und kann dann von anderen Ländern und Kommunen nachgenutzt werden

**OZG-konformer Online-Zugang** zu bundesrechtlich geregelten Sozialleistungen gemäß dem „Einer für Alle“-Prinzip

Aufbau der Sozialplattform wird durch das **Konjunkturpaket** des Bundes finanziert

Alle Interessierten können sich in der Projektstruktur **engagieren**



Einbindung **fachlicher Expertise** aus Bund, Ländern und Kommunen

Nachnutzung führt zu Einsparung von **Zeit & Geld**



Das **Land Nordrhein-Westfalen** übernimmt die Rolle des **Themenfeldführers**:

**Themenfeld Arbeit & Ruhestand** (als eines von insgesamt 14 Themenfeldern) ist verantwortlich für:

- die initiale **Umsetzung** der Leistungen,
- die anschließende **Weiterentwicklung**
- und den **Betrieb** des Online-Dienstes

# **Vision, Ziele, Leistungen & Funktionalitäten**

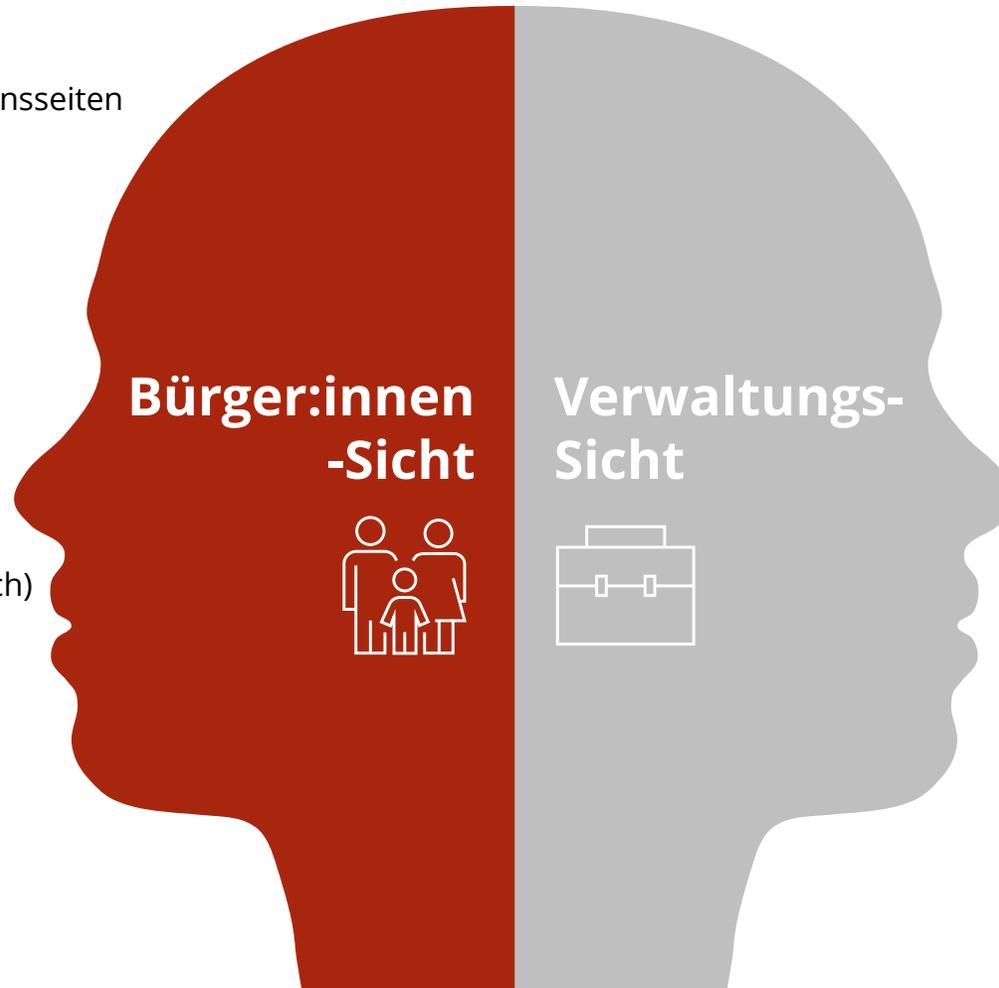
**„Die Sozialplattform ist der einfache Zugang zu unseren  
Hilfsangeboten.**

**Sie weist Bürgerinnen und Bürgern den Weg zu geeigneter  
Unterstützung und übersetzt ihre lebensnahen Angaben in  
entscheidungsreife Informationen für die zuständige Stelle. Als  
zentrale Plattform erleichtert sie die Arbeit der Sozialverwaltung.“**

# Nutzenperspektive der Sozialplattform

**Die Sozialplattform bietet einen attraktiven Zugang zu einer Vielzahl von Sozialleistungen – Zentral. Digital. Unkompliziert.**

- Einheitliche Nutzerreise
- Leicht verständliche Informationsseiten
- Mehrsprachigkeit
- Sozialleistungsfinder
- Direkter Einstieg in Online-Antragsstrecken
- Online-Terminvereinbarung
- Chat- und Videoberatung
- Datenschutz und Sicherheit
- Telefonischer Support (technisch)
- Nutzerzentrierung



- Verknüpfung mit weiteren Portalen über den Portalverbund
- Standardisierte Schnittstellen zu Fachverfahren
- Vereinfachter Datenaustausch für zuständige Stellen
- Zentrale (technische) Hotline
- Authentifizierung der Bürger:innen bei der Antragsstellung
- Langfristige wirtschaftliche und rechtssichere Perspektive dank geteilter Aufwände für Steuerung, Betrieb und Pflege
- Selbstständige Verwaltung der Daten für Beratungsstellen

# Leistungen und Funktionalitäten der Sozialplattform im Überblick

Folgende Leistungen können über den FIT-Store abgerufen werden

## OZG-Leistung

- 1 **Aktivierung und berufliche Eingliederung**
- 2 **Bürgergeld\***
- 3 **Bedarf für Bildung und Teilhabe (BuT)**
- 4 **Förderung der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit**
- 5 Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung
- 6 Hilfe zum Lebensunterhalt (HzL)
- 7 Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten
- 8 Schuldnerberatung
- 9 Suchtberatung
- 10 **Übernahme von Mietrückständen**
- 11 Bescheinigung für Geringverdiener
- 12 Leistungen nach Asylbewerberleistungsgesetz
- 13 Soziale Entschädigung

Weitere Leistungen auf Sozialplattform denkbar

## Beratungsstellenfinder



Verbindet durch die Angabe von Ort und Bedarf die Ratsuchenden mit Beratungsstellen, indem diese mit den zugehörigen Kontaktinformationen ausgegeben werden. Mit dem **Self-Service** können Beratungsstellen ihre Daten selbst pflegen.

## Sozialleistungsfinder



Bietet Ratsuchenden Orientierung innerhalb der verfügbaren Sozialleistungen und zeigt einen potentiellen Leistungsanspruch auf.

## Terminvereinbarung



Ratsuchende können Termine vor Ort oder auch online vereinbaren, bestätigen und ebenso absagen.

## Online-Beratung



Ermöglicht Ratsuchenden Beratungsangebote per Videotelefonie und/oder Chatfunktion wahrzunehmen.

# Folgende SGB II Leistungen werden von der Sozialplattform umgesetzt

Neben dem OD Bürgergeld werden vier weitere Leistungen des SGB II umgesetzt

OZG Leistung	Umsetzung der Leistungen über Digitalisierungsstraße (kurz DS)
Übernahme von Mietrückständen	Übernahme von Mietrückständen (§22 Abs. 8 SGB II)
Bedarf für Bildung und Teilhabe	Bedarf für Bildung und Teilhabe (§28 SGB II)
Förderung der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit	Eingliederung von Langzeitarbeitslosen (§16e SGB II)
	Teilhabe am Arbeitsmarkt (§16i SGB II)
	Einstiegsgeld (§16b SGB II)
	Freie Förderung (§16f SGB II)
Aktivierung und berufliche Eingliederung	Leistungen zur Eingliederung von Selbständigen (§16c SGB II)
	Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (§16 Abs.1 SGB II i. V. m. § 45 SGB III)
	Vermittlungsbudget SGB II (§16 Abs. 1 und 3 SGB II i. V. m. § 44 SGB III)
	Arbeitsgelegenheiten (§16d SGB II)
	Kommunale Eingliederungsleistungen (§16a SGB II)
	Förderung schwer zu erreichender junger Menschen (§16h SGB II)

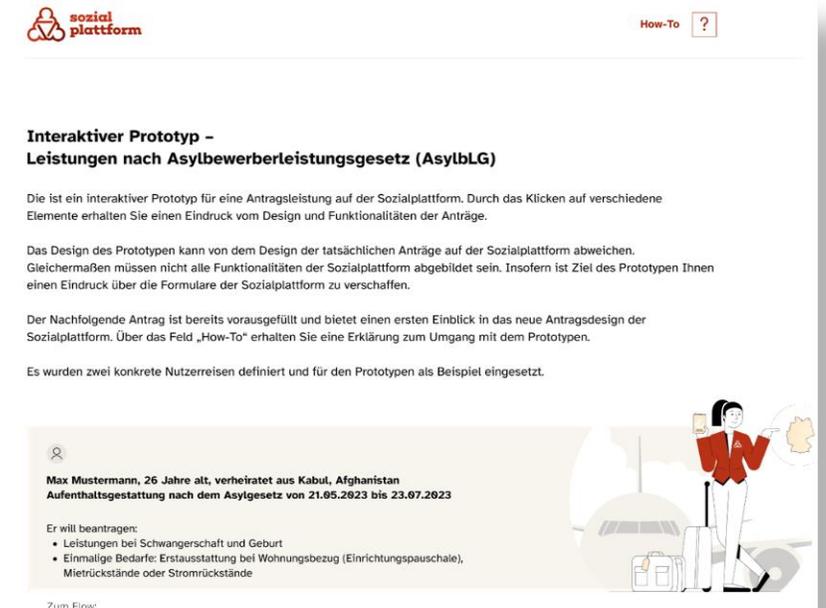
Es werden noch **Teilnehmer:innen** an der **Pilotierung** für diese Leistungen **gesucht**.  
**Anmeldungen gerne** über unser Projektpostfach:  
kontakt@sozialplattform.info

# Interaktive Klickdummies der Sozialplattform 1/2

Verschaffen Sie sich einen ersten Eindruck der Anträge

Diese Klickdummies stehen bereits zur Verfügung:

Prototyp	Link	Passwort
Leistungen nach Asylbewerberleistungsgesetz	<a href="https://shorturl.at/czMS6">https://shorturl.at/czMS6</a>	knob-footer-plus-pear
Hilfe zum Lebensunterhalt	<a href="#">Link</a>	canal-deer-comet-text
Eingliederung von Selbständigen	<a href="#">Link</a>	notion-trial-smog-oats
Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein	<a href="#">Link</a>	spoof-crane-visual-string
Vermittlungsbudget	<a href="https://t.ly/vanht">https://t.ly/vanht</a>	clash-stuck-delete-emboss
Arbeitsgelegenheiten	<a href="https://t.ly/ISEx6">https://t.ly/ISEx6</a>	wool-button-wheel-crop
Kommunale Eingliederungsleistungen	<a href="https://t.ly/xfeMI">https://t.ly/xfeMI</a>	merge-heaps-impact-mark
Bildung und Teilhabe	<a href="https://t.ly/6zDEb">https://t.ly/6zDEb</a>	grape-spice-next-crowd
Eingliederung von Langzeitarbeitslosen	<a href="https://shorturl.at/oCFOS">https://shorturl.at/oCFOS</a>	oven-nap-flare-fix
Teilhabe am Arbeitsmarkt	<a href="https://shorturl.at/imnKT">https://shorturl.at/imnKT</a>	pattern-bot-product-rust

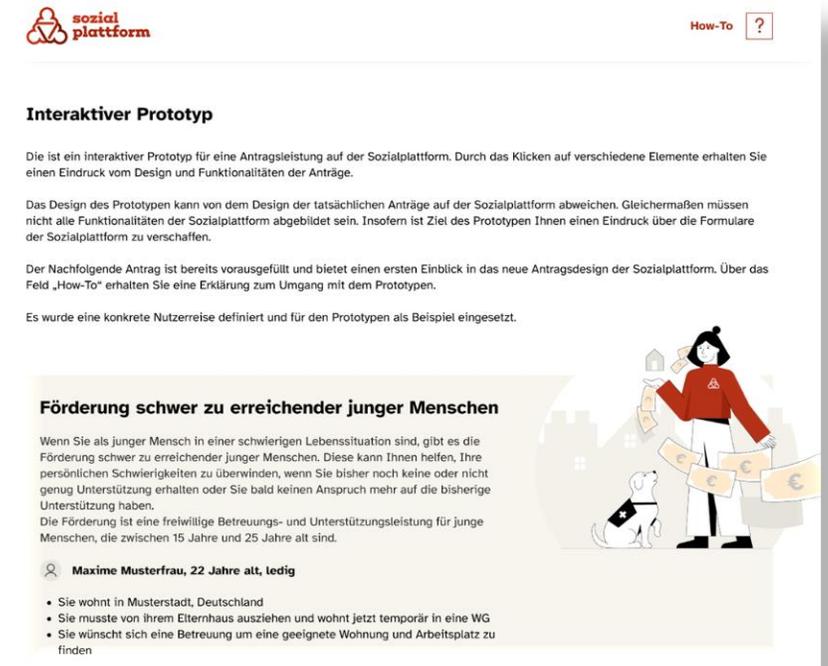


# Interaktive Klickdummies der Sozialplattform 2/2

Verschaffen Sie sich einen ersten Eindruck der Anträge

Diese Klickdummies stehen bereits zur Verfügung:

Prototyp	Link	Passwort
Einstiegsgeld	<a href="https://shorturl.at/jyABS">https://shorturl.at/jyABS</a>	bind-report-maker-card
Freie Förderung	<a href="https://shorturl.at/dxIM5">https://shorturl.at/dxIM5</a>	Antrag-SOP23
Förderung schwer zu erreichender junger Menschen	<a href="https://shorturl.at/rDLSW">https://shorturl.at/rDLSW</a>	Antrag-SOP23
Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	<a href="https://shorturl.at/eoEIN">https://shorturl.at/eoEIN</a>	Antrag-SOP23
EfA-Wohnberechtigungsschein	<a href="https://shorturl.at/euEMQ">https://shorturl.at/euEMQ</a>	Antrag-SOP23
Übernahme von Mietrückständen	<a href="https://t.ly/tHABb">https://t.ly/tHABb</a>	melon-deed-grant-search



The screenshot shows the 'sozialplattform' logo in the top left and a 'How-To ?' button in the top right. The main content area is titled 'Interaktiver Prototyp' and contains three paragraphs of text explaining the prototype's purpose and how to use it. Below the text is a large illustration of a woman in a red jacket holding a stack of money, with a dog sitting next to her. The illustration is titled 'Förderung schwer zu erreichender junger Menschen'. Below the illustration is a profile card for 'Maxime Musterfrau, 22 Jahre alt, ledig' with three bullet points describing her situation and needs.

**Interaktiver Prototyp**

Die ist ein interaktiver Prototyp für eine Antragsleistung auf der Sozialplattform. Durch das Klicken auf verschiedene Elemente erhalten Sie einen Eindruck vom Design und Funktionalitäten der Anträge.

Das Design des Prototypen kann von dem Design der tatsächlichen Anträge auf der Sozialplattform abweichen. Gleichmaßen müssen nicht alle Funktionalitäten der Sozialplattform abgebildet sein. Insofern ist Ziel des Prototypen Ihnen einen Eindruck über die Formulare der Sozialplattform zu verschaffen.

Der Nachfolgende Antrag ist bereits vorausgefüllt und bietet einen ersten Einblick in das neue Antragsdesign der Sozialplattform. Über das Feld „How-To“ erhalten Sie eine Erklärung zum Umgang mit dem Prototypen.

Es wurde eine konkrete Nutzerreise definiert und für den Prototypen als Beispiel eingesetzt.

**Förderung schwer zu erreichender junger Menschen**

Wenn Sie als junger Mensch in einer schwierigen Lebenssituation sind, gibt es die Förderung schwer zu erreichender junger Menschen. Diese kann Ihnen helfen, Ihre persönlichen Schwierigkeiten zu überwinden, wenn Sie bisher noch keine oder nicht genug Unterstützung erhalten oder Sie bald keinen Anspruch mehr auf die bisherige Unterstützung haben.

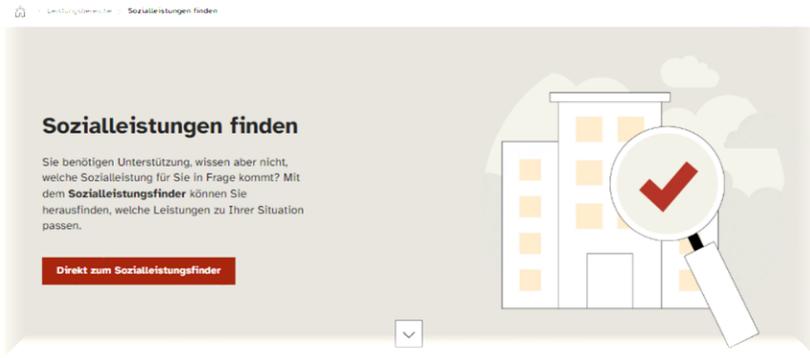
Die Förderung ist eine freiwillige Betreuungs- und Unterstützungsleistung für junge Menschen, die zwischen 15 Jahre und 25 Jahre alt sind.

**Maxime Musterfrau, 22 Jahre alt, ledig**

- Sie wohnt in Musterstadt, Deutschland
- Sie musste von ihrem Elternhaus ausziehen und wohnt jetzt temporär in eine WG
- Sie wünscht sich eine Betreuung um eine geeignete Wohnung und Arbeitsplatz zu finden

# Basisfunktionalitäten der Sozialplattform: Sozialleistungsfinder

Der Sozialleistungsfinder gibt Nutzer:innen Orientierung und zeigt einen potentiellen Leistungsanspruch



*Einstieg in den Sozialleistungsfinder*

- Nutzer:innen werden 18 einfache Fragen zu unterschiedlichen Lebensbereichen gestellt
- Anschließend wird eine Übersicht von Sozialleistungen mit Kurzinformation angezeigt
- Bietet Orientierung und trifft keine verbindliche Aussage, ob eine Leistung tatsächlich gewährt wird

## Auswertung

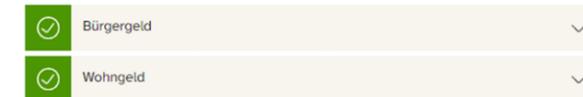
### Möglicherweise Anspruch



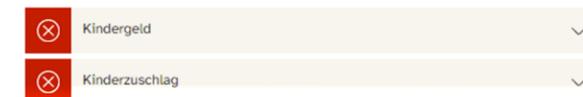
#### Anspruchsgrundlage

Die „Hilfe zum Lebensunterhalt“ richtet sich an Menschen, die eine Zeit lang nicht oder nur wenig arbeiten können. Sie dient dazu grundlegende Bedürfnisse wie Essen, Kleidung und Miete zu bezahlen. Hilfe zum Lebensunterhalt erhalten Personen, für die andere staatliche Leistungen, wie etwa Rente oder Bürgergeld (früher ALG II), nicht infrage kommen.

#### Weitere Informationen



### Wahrscheinlich kein Anspruch

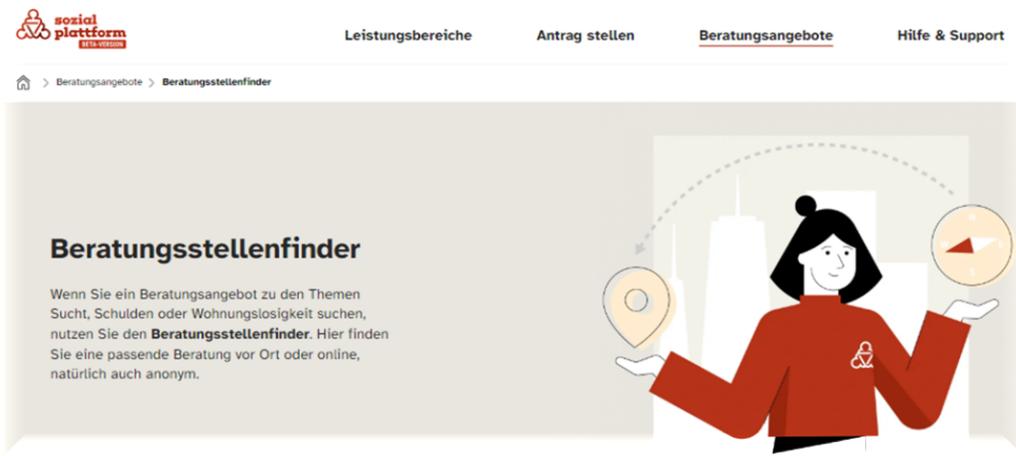


*Darstellung der Auswertung des Sozialleistungsfinders*

# Basisfunktionalitäten der Sozialplattform: Beratungsstellenfinder

Der Beratungsstellenfinder verbindet durch die Angabe von Ort und Bedarf die Ratsuchenden mit den Beratungsstellen

Stetige Erweiterung  
und Verbesserung



Einstieg in den Beratungsstellenfinder

- Träger- und Leistungsübergreifende Leistung von Beratungsangeboten in den Bereichen Sucht, Schulden und Wohnungsnotfallhilfe
- Einstiegspunkt in die weiteren Beratungsangebote
- Verlinkung weiterer Angebote möglich

## Filter.

### Art der Beratung

- Wohnungsnothilfe
- Schuldnerberatung
- Suchtberatung

### PLZ oder Ort

### Freitextsuche

- Online-Beratung

Anwenden

Zurücksetzen

## Suchergebnis. Folgende Ergebnisse wurden gefunden.

<p>Suchtberatung <b>Allgemeine Suchtberatung</b> PSB und Begutachtung des Gesundheitsamtes der Landeshauptstadt Düsseldorf 📍 40227 Düsseldorf, Kölner Straße 180</p> <p>Details</p>
<p>Suchtberatung <b>Alkohol, Drogen, Medikamente</b> Drogenberatungsstelle "komm-pass" 📍 40210 Düsseldorf, Charlottenstraße 30</p> <p>Details</p>
<p>Suchtberatung <b>Alkohol, Drogen, Medikamente</b> Fachstelle Sucht 📍 40219 Düsseldorf, Hubertusstraße 3</p> <p>Details</p>

# Basisfunktionalitäten der Sozialplattform: Online-Terminvereinbarung

Mit der Terminvereinbarungsfunktion können Ratsuchende Termine vor Ort vereinbaren, bestätigen und ebenso absagen

Vor-Ort-Termin in Ihrer Beratungsstelle	<b>Termin buchen</b>
Direkt online beraten lassen	<b>Online-Beratung</b>

- Buchung und Verwaltung von Terminen für Vor-Ort-Beratung (perspektivisch auch Online-Beratung)
- Verfügbarkeiten der Beratungsstelle können in einer Back-End-Ansicht gepflegt werden

Einstieg in die Terminbuchung bzw. Online-Beratung (nach Verfügbarkeit)

Rollout bei ersten Pilotberatungsstellen laufend

Tag	Zeitraum 1	und	Zeitraum 2
Montag	08:00 - 12:00	und	13:00 - 14:00
Dienstag	08:00 - 13:00	und	13:30 - 17:00
Mittwoch	13:00 - 17:00	und	
Donnerstag	09:00 - 11:00	und	12:00 - 15:00
Freitag	10:00 - 13:00	und	14:00 - 16:00

Tag	Zeitraum 1	und	Zeitraum 2
Montag	07:00 - 13:00	und	13:05 - 17:00
Dienstag	10:00 - 12:00	und	13:00 - 15:00
Mittwoch	10:00 - 12:00	und	13:00 - 15:00

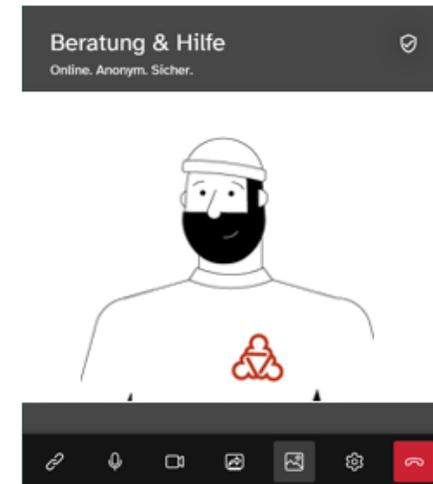
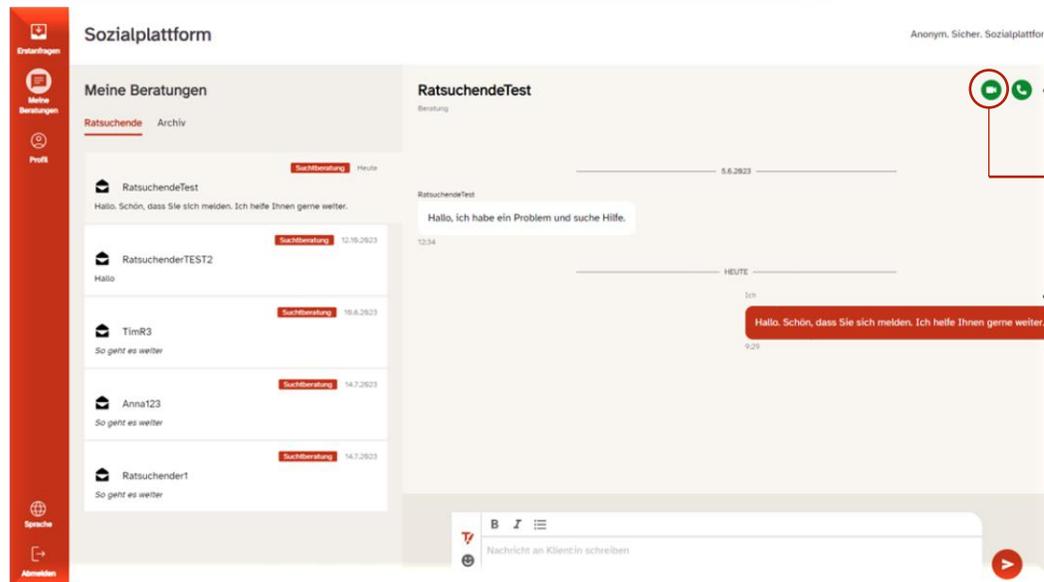
# Basisfunktionalitäten der Sozialplattform: Online-Beratung

Die Online-Beratungsfunktion ermöglicht Ratsuchenden Beratungsangebote per Videotelefonie und/oder Chatfunktion wahrzunehmen

Vor-Ort-Termin in Ihrer Beratungsstelle	<b>Termin buchen</b>
Direkt online beraten lassen	<b>Online-Beratung</b>

*Einstieg in die Terminbuchung bzw. Online-Beratung (nach Verfügbarkeit)*

- Anonyme Beratung über sichere Infrastruktur via asynchronem Chat oder Videotelefonie
- Kein Klarname zur Registrierung erforderlich



*Beispiel einer Videotelefonie*

# Digitale Beratung auf der Sozialplattform

# Beratung als OZG-Leistung der Sozialplattform

Es gilt einen Bundesauftrag zu erfüllen

## OZG-Leistung

- |    |   |
|----|---|
| 1  | Aktivierung und berufliche Eingliederung                  |
| 2  | Bürgergeld*   |
| 3  | Bedarf für Bildung und Teilhabe (BuT)                     |
| 4  | Förderung der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit             |
| 5  | Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung          |
| 6  | Hilfe zum Lebensunterhalt (HzL)                           |
| 7  | Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten |
| 8  | Schuldnerberatung   |
| 9  | Suchtberatung   |
| 10 | Übernahme von Mietrückständen                             |
| 11 | Bescheinigung für Geringverdiener                         |
| 12 | Leistungen nach Asylbewerberleistungsgesetz               |
| 13 | Soziale Entschädigung                                     |

Weitere Leistungen auf der Sozialplattform denkbar

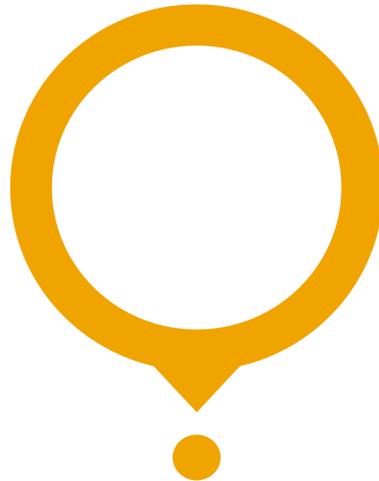
„Die Sozialplattform ist der einfache Zugang zu unseren **Hilfsangeboten**. Sie weist Bürgerinnen und Bürgern den Weg zu **geeigneter Unterstützung** und übersetzt ihre **lebensnahen Angaben** in entscheidungsreife Informationen für die zuständige Stelle. Als zentrale Plattform erleichtert sie die Arbeit der Sozialverwaltung.“

# Leistungsspektrum der Beratungsleistung

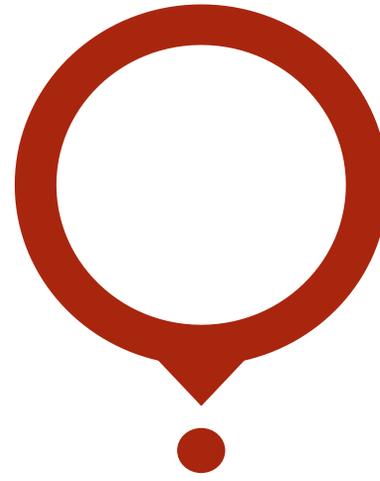
Ratsuchende können in einem oder mehreren Themen Beratungsleistungen einholen



**SCHULDNERBERATUNG**



**SUCHTBERATUNG**



**WOHNUNGSNOTFALLHILFE**



**PERSPEKTIVISCH WEITERE  
ANGEBOTE**

# Die Beratungsfunktionalitäten im Überblick: OZG-Leistungen

Folgende OZG-Leistungen werden durch die Sozialplattform umgesetzt

OZG-Leistung	OZG-ID	Umsetzungsrelevante Leika-ID's	LeiKa-ID
Suchtberatung	10623	• Beratung bei bestehender oder drohender Suchtproblematik Durchführung	99107058058000
		• Präventive Aufklärung über Suchtproblematik Durchführung	99107057058000
Schuldnerberatung	10622	• Beratung bei bestehender oder drohender Schuldenproblematik Durchführung	99107060058000
Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten	10087	• Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten (SGB XII) Bewilligung	99107015017000

# Die Beratungsfunktionalitäten im Überblick: Umsetzung

Mittels vier technischer Komponenten wurden Online-Zugang die OZG-Leistungen umgesetzt



Suchtberatung inkl. Prävention



Schuldnerberatung



Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten



## Beratungsstellenfinder

Ratsuchende können geeignete Beratungsstellen und deren Kontaktinformationen in ihrer Nähe finden

## Online-Terminbuchung

Ratsuchende können Termine vereinbaren und erhalten eine Terminerinnerung



## Self-Service für Beratungsstellen

Beratungsstellen können ihre Daten im Beratungsstellenfinder pflegen

## Online-Beratung

Ratsuchende können Beratungsangebote per Videotelefonie und/oder Chatfunktion wahrnehmen

# Die Beratungsfunktionalitäten im Überblick: Zwei Perspektiven

Die Funktionalitäten der Sozialplattform bieten Beratungsstellen und Ratsuchenden Vorteile



Ratsuchende:r

- **Einfacher und niedrigschwelliger Zugang** zu fachlich validierten und gesicherten Informationen und Inhaltsseiten
- Zentraler Einstieg in Beratungsthemen für **Betroffene, Angehörige sowie zur Prävention**
- Zugang über den **Beratungsstellenfinder** zu jeder Zeit
- Möglichkeit einen **Termin zu vereinbaren** (24/7)
- **Anonyme** Kontaktaufnahme und Beratung über die Online-Beratung

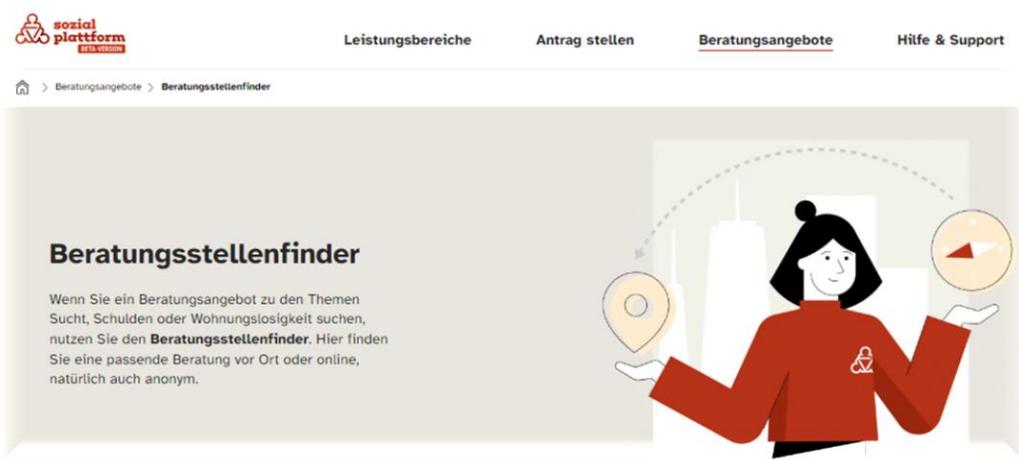


Beratungsstelle

- Erhöhung der **Sichtbarkeit** der Beratungsstellen und ihrer jeweiligen Angebote
- Ansprache **neuer Zielgruppen**
- Möglichkeit das **eigene Leistungsangebot** auszuweisen
- Zusätzliche Verlinkungen zu externen Angeboten (z.B. **trägerspezifische Angebote** für Online-Beratung und Terminvereinbarungen)

# Der Beratungsstellenfinder

## So finden Ratsuchende Sie



Einstieg in den Beratungsstellenfinder

### Filter.

#### Art der Beratung

- Wohnungsnothilfe
- Schuldnerberatung
- Suchtberatung

#### PLZ oder Ort

#### Freitextsuche

- Online-Beratung

Anwenden

Zurücksetzen

Aus Ratsuchenden-Sicht

### Suchergebnis. Folgende Ergebnisse wurden gefunden.

Suchtberatung

#### Allgemeine Suchtberatung

PSB und Begutachtung des Gesundheitsamtes der Landeshauptstadt Düsseldorf

40227 Düsseldorf, Kölner Straße 180

Details

Suchtberatung

#### Alkohol, Drogen, Medikamente

Drogenberatungsstelle "komm-pass"

40210 Düsseldorf, Charlottenstraße 30

Details

Suchtberatung

#### Alkohol, Drogen, Medikamente

Fachstelle Sucht

40219 Düsseldorf, Hubertusstraße 3

# Der Self-Service

## Beratungsstellen geben Ratsuchenden hilfreiche Informationen

Aus Ratsuchenden-Sicht

### Spielsucht

Beratungsstelle für Suchtfragen Emmerich am Rhein

#### So erreichen Sie uns

-  46446 Emmerich am Rhein, Neuer Steinweg 29
-  +49 28229779911
-  suchtberatung@caritas-kleve.de
-  <https://www.caritas-kleve.de/soziale-hilfen/fuer-psychisch-oder-suchtkranke-menschen/suchtberatung/suchtberatung>

#### Mehr Angebote dieser Beratungsstelle



Esstörungen



Alkohol



Medikamente



Aus Beratungsstellen-Sicht

#### Öffentliche E-Mail Adresse

info@sozialdienstsuchtDD.de

#### Öffentliche Telefonnummer

+49351 1234 7777

#### Ankündigungen

Wir planen eine neue Selbsthilfegruppe zum Thema Computerspielsucht. Bei Interesse melden sie sich bei uns.

Ankündigungen anzeigen

#### Hinweise zur Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Straßenbahn 13, Haltestelle Alaunplatz

#### Parkinweise

Die Parksituation ist immer sehr angespannt. Wir empfehlen die Anreise mit dem ÖPNV.

#### Spezielle Standortanweisungen

Bitte beachten Sie die Corona Schutzmaßnahmen.

Standort ist Hauptstandort

# Die Online-Terminbuchung

## Eine administrative Unterstützung

Aus Ratsuchenden-Sicht

Schritt 2/4

Bitte wählen Sie ein Datum aus und entscheiden sich für einen freien Termin zu Ihrer Wunschzeit.

> Sie möchten lieber anhand einer bestimmten Uhrzeit suchen?

Bitte wählen Sie Ihr Wunschdatum:

Sie haben **Montag den 24.10.2022** ausgewählt.

Bitte wählen Sie Ihre Wunschzeit:

OKTOBER 2022

Heute

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

08:00 Uhr	09:00 Uhr	10:00 Uhr
10:30 Uhr	15:00 Uhr	16:00 Uhr

Aus Beratungsstellen-Sicht

social plattform

Sachbearbeiter

Verfügbarkeit

Termine

Dienstleistungen

Massen-Löschung

Räume

### Öffnungszeiten meiner Dienststelle

Montag	08:00 - 12:00	und	13:00 - 14:00
Dienstag	08:00 - 13:00	und	13:30 - 17:00
Mittwoch	13:00 - 17:00	und	
Donnerstag	09:00 - 11:00	und	12:00 - 15:00
Freitag	10:00 - 13:00	und	14:00 - 16:00

### Verfügbarkeit

Montag	07:00 - 13:00	und	13:05 - 17:00
Dienstag	10:00 - 12:00	und	13:00 - 15:00
Mittwoch	10:00 - 12:00	und	13:00 - 15:00
Donnerstag	08:00 - 10:00	und	13:00 - 15:00
Freitag	08:00 - 11:00	und	14:00 - 17:00

### Abwesenheit

13.11.2023 00:00 - 17.11.2023 23:59

### Abwesenheit anlegen

von Tag Monat Jahr Stunde Minute

bis Tag Monat Jahr Stunde Minute

### Abwesenheitsserie (Optional)

Keine Abwesenheitsserie - Gesamtzeitraum eintragen

Abwesenheitsserie - Uhrzeiten auf Spezifische Wochentage im Zeitraum anwenden

Speichern

# Die Online-Beratung

## Beratung per Chat und Video

The screenshot displays the 'sozialplattform' interface. On the left is a red sidebar with 'Meine Beratungen' and 'Profil' buttons. The main content area is titled 'Sozialplattform' and 'Anonym. Sicher. Sozialplattform.'. It features a 'Meine Beratungen' section with a 'HALLO!' message and a 'Berater\_innen-Suche läuft' section with a progress bar. A chat window shows a message: 'Hallo ich brauche Hilfe' at 23:49. A 'So geht es weiter:' diagram illustrates the process: 'Wir haben Ihre Nachricht erhalten.' -> 'Jetzt finden wir eine\_n passende\_n Berater\_in für' -> 'Ihr\_e Berater\_in antwortet so schnell wie möglich.'. The bottom of the chat window has a text input field with the placeholder 'Schreiben Sie uns, was Sie bewegt.' and a red send button.

Aus Ratsuchenden-Sicht

Meine Beratungen

Profil

Sozialplattform

Anonym. Sicher. Sozialplattform.

Meine Beratungen

Berater\_innen-Suche läuft

Demo Beratungstelle 22.11 | Berater\_in

HEUTE

Ich

Hallo ich brauche Hilfe

23:49

Willkommen zurück!

Heute

Berater\_innen-Suche läuft

DE | So geht es weiter

So geht es weiter:

Wir haben Ihre Nachricht erhalten.

Jetzt finden wir eine\_n passende\_n Berater\_in für

Ihr\_e Berater\_in antwortet so schnell wie möglich.

Schreiben Sie uns, was Sie bewegt.

Sprache

Abmelden

# Die Online-Beratung

## Beratung per Chat und Video

Aus Beratungsstellen-Sicht

The screenshot displays the 'Sozialplattform' interface. On the left is a red sidebar with navigation icons for 'Erstanfragen', 'Meine Beratungen', 'Profil', 'Sprache', and 'Abmelden'. The main content area is titled 'Sozialplattform' and 'Anonym. Sicher. Sozialplattform.'. Below the title is a section 'Meine Beratungen' with tabs for 'Ratsuchende' and 'Archiv'. A list of consultations follows, each with a profile icon, name, and a 'Suchtberatung' label with a date. The selected consultation is 'RatsuchendeTest', showing a chat history with messages from 'RatsuchendeTest' and 'Ich'. A green bracket on the right highlights the chat window, with a callout box showing video and voice call icons.

**Sozialplattform** Anonym. Sicher. Sozialplattform.

**Meine Beratungen** Ratsuchende Archiv

**RatsuchendeTest** Beratung

Suchtberatung Heute

RatsuchendeTest  
Hallo. Schön, dass Sie sich melden. Ich helfe Ihnen gerne weiter.

Suchtberatung 12.10.2023

RatsuchenderTEST2  
Hallo

Suchtberatung 10.8.2023

TimR3  
So geht es weiter

Suchtberatung 14.7.2023

Anna123  
So geht es weiter

Suchtberatung 14.7.2023

Ratsuchender1  
So geht es weiter

5.6.2023

RatsuchendeTest  
12:34  
Hallo, ich habe ein Problem und suche Hilfe.

HEUTE

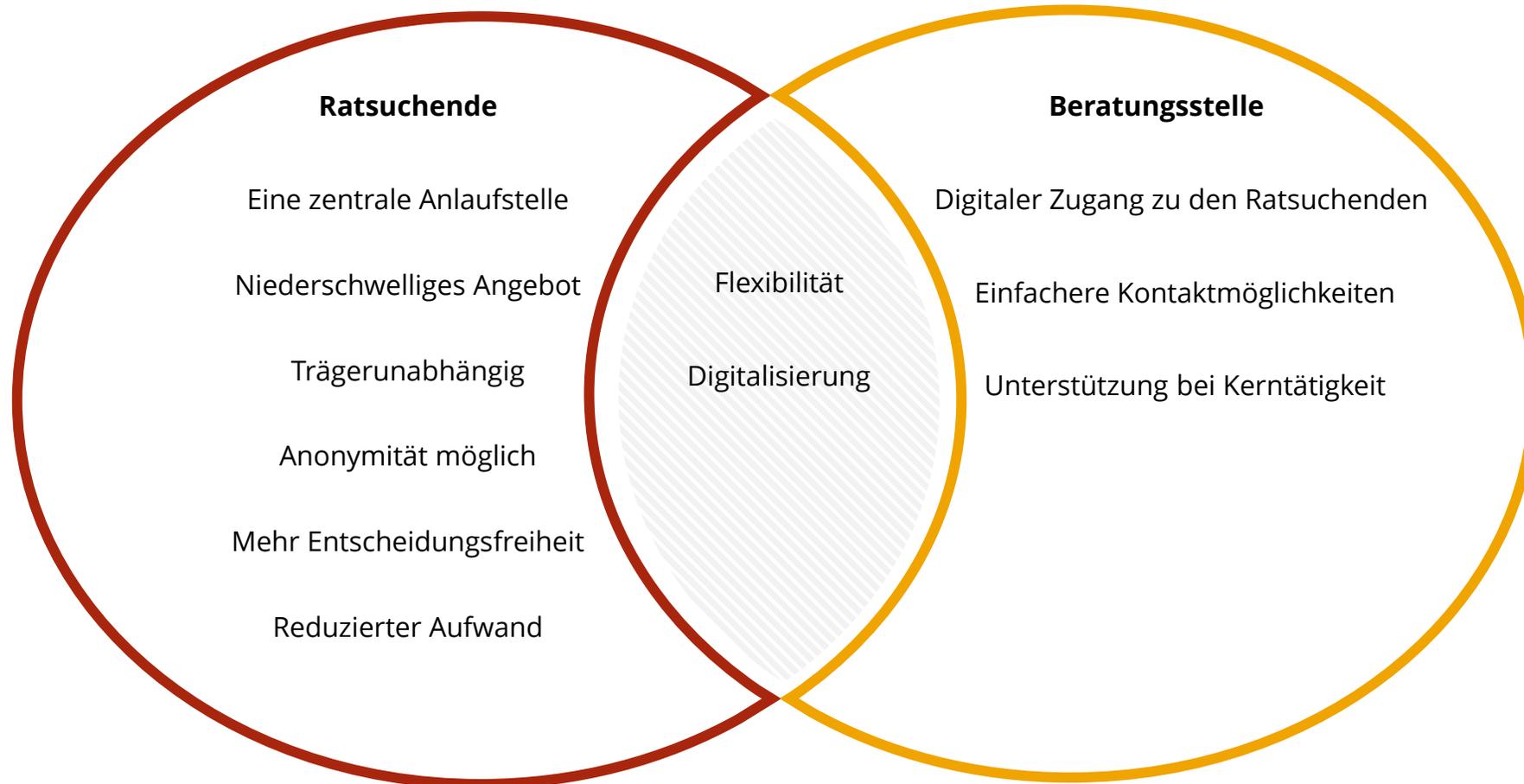
Ich  
9:29  
Hallo. Schön, dass Sie sich melden. Ich helfe Ihnen gerne weiter.

B I ☰

Nachricht an Klient:in schreiben

# Warum Beratungsleistung digitalisieren?

## Vorteile für Ratsuchende und Beratungsstellen



# Ablauf des Anbindungsprozesses aus Sicht der Beratungsstelle

Nach wenigen Schritten kann eine Beratungsstelle die Beratungsfunktionalitäten nutzen



## 1. Information

Als Teil des Dialogforums & in Live-Demonstrationen



## 2. Nachnutzungsinteresse

Mitteilung zur Nachnutzung per E-Mail



## 3. Formalia

Beidseitige Unterzeichnung der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung



## 4. Zugang

Bereitstellung des Logins und eines Handbuchs



## 5. Nutzung

Erfahrungsaustausch

# Inhaltsseiten zu Suchtthemen

Ratsuchende Personen können sich über Inhaltsseiten auf der Sozialplattform zum Thema Sucht informieren

### Der Beratungsprozess

**Die Kennenlern-Phase als Fundament der Zusammenarbeit**

Das Erstgespräch dient dem gegenseitigen Kennenlernen und der Festlegung der Grundlagen der Zusammenarbeit. Sie können Ihre Ziele und Erwartungen mit der Beraterin oder dem Berater besprechen und werden über die Möglichkeiten der weiteren Beratung informiert.



**Vermittlungs-Phase für stationäre oder ambulante Behandlung**

Wenn Sie sich für eine stationäre oder ambulante Therapie entscheiden, hilft Ihnen Ihre Beraterin oder Ihr Berater bei der Suche nach einer geeigneten Klinik oder einem ambulanten Behandlungsangebot.



**Nachsorge-Phase für langfristige Rehabilitation**

Beratungsstellen können Ihnen auch helfen, nach einem stationären Aufenthalt oder einer ambulanten Therapie Unterstützung zu finden, um nicht wieder rückfällig zu werden. Es gibt zahlreiche weiterführende Angebote wie Gesprächs- und Selbsthilfegruppen, zur weiteren Unterstützung.



## Für wen kommt eine Suchtberatung in Frage?



Eine Alkoholberatung sollten Sie in Betracht ziehen, wenn Sie mindestens eine der folgenden Fragen mit „ja“ beantworten.

- Haben Sie den Eindruck, zu häufig Alkohol zu trinken?
- Glauben Sie, zu hohe Mengen Alkohol zu trinken?
- Nehmen Sie Alkohol zu sich, obwohl Sie sich in körperlich gefährlichen Situationen befinden? Beispielsweise im Straßenverkehr?
- Trinken Sie immer wieder Alkohol, obwohl dadurch bereits Probleme und Streitigkeiten mit anderen Menschen entstanden sind?
- Trinken Sie nicht aus Genuss, sondern um Probleme oder Stress zu kompensieren?
- Leiden Sie an einer reduzierten Leistungsfähigkeit, die Ihnen beispielsweise im Beruf oder der Ausbildung schadet?
- Können Sie Ihren Alkoholkonsum nicht verringern, obwohl Sie es sich wünschen?
- Spüren Sie im Alltag immer wieder das Verlangen, Alkohol zu sich zu nehmen?
- Trinken Sie Alkohol, obwohl Sie an körperlichen oder psychischen Problemen leiden?
- Ist Ihnen das Trinken teilweise wichtiger als berufliche, soziale oder Freizeitaktivitäten?
- Müssen Sie in den letzten Wochen und Monaten immer mehr Alkohol zu sich nehmen, um die gewünschte Wirkung zu erhalten?
- Leiden Sie unter Entzugserscheinungen, wenn Sie keinen Alkohol trinken?
- Schämen Sie sich vor anderen für Ihren Konsum oder Ihr Trinkverhalten?
- Wurden sie in den letzten Wochen durch Arbeitskolleginnen oder Kollegen, Freundinnen oder Freunde oder Familienmitglieder auf Ihren Alkoholkonsum angesprochen oder kritisiert?

**Bitte beachten Sie: Ein Selbsttest kann keine ärztliche Diagnose ersetzen. Wenden Sie sich bei Anzeichen einer Abhängigkeit an einen Arzt oder eine Beratungsstelle.**

[Suchtberatung: Passende Hilfsangebote finden - Sozialplattform](#)

# Übersicht: Nutzer:innenreise für Beratungsleistungen

Der Weg hin zum ersten Beratungsgespräch erfordert nur wenige Klicks



# Übersicht: Nutzer:innenreise für Beratungsstellen

Die Nutzung der Beratungsfunktionalitäten für Beratungsstellen ist niedrigschwellig und einfach



## Beratungsstelle wird **aufmerksam** auf die Sozialplattform

- durch Kontakt mit dem Projektteam
- durch konkrete Ansprache
- durch Infotermine

## Beratungsstelle meldet Nachnutzungsinteresse der gesamten oder einzelner Funktionalitäten per Mail



## Beratungsstelle durchläuft den Anbindungsprozess

1. Beidseitige Unterzeichnung der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung
2. Bereitstellung des Logins und von Schulungsmaterial
3. Registrierung in der Funktionalität

## Beratungsstelle nutzt die **Funktionalitäten** als Ergänzung zu den bereits vorhandenen Beratungsleistungen

# Übersicht: Benötigte Ausstattung für die Nutzung der Funktionalitäten

Der Zugang zu den Beratungsfunktionalitäten ist für Ratsuchende und für Beratungsstellen einfach



Ratsuchende:r Bürger:in

- Funktionierendes und aufgeladenes **Endgerät mit Internetfunktion** und einem aktuellen **Browser**
- Für die Online-Terminbuchung: **E-Mailadresse**
- Für den Beratungsstellenfinder und die Online-Beratung sind **keine Angabe von Daten** nötig, die ratsuchende Person kann bis zur ersten Beratung anonym bleiben



Beratungsstelle

- Funktionierendes **Endgerät mit stabiler Internetverbindung**
- Aktueller **Browser**
- **E-Mailadressen** für die Accounts der Funktionalitäten
- **Headset** oder ein Einzelbüro für Telefonate über die Online-Beratung
- **Webcam** / externe Kamera für die Nutzung der Videofunktion

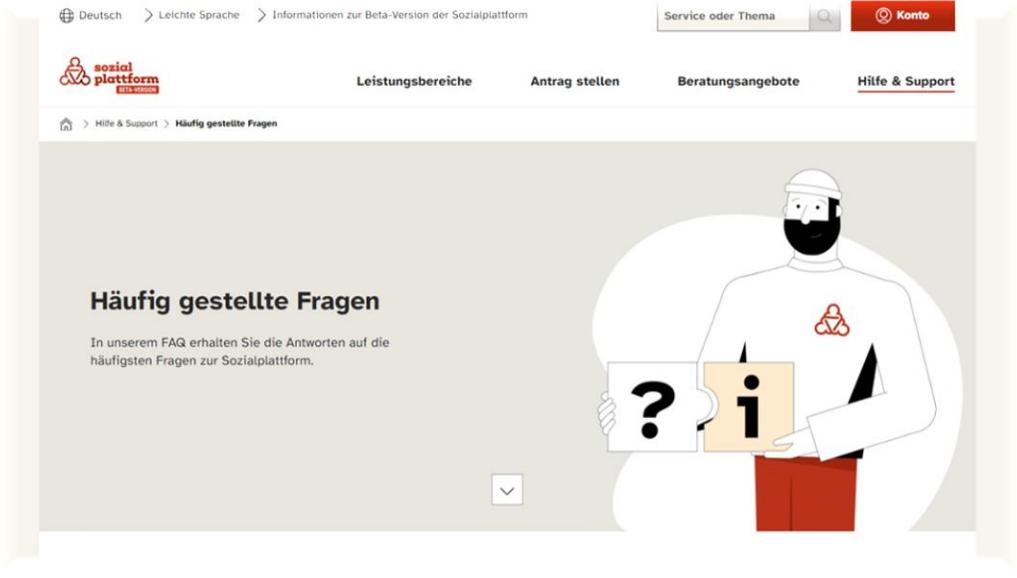
# Weiterführende Unterlagen & Materialien

Zusätzlich zu diesen Materialien stehen der Sachbearbeitung folgende zwei Supportdienste bei fachlichen und technischen Rückfragen zur Verfügung:

## 1 FAQ - Informationsseite

Für den 1st Level Support für Bürgerinnen und Bürger zur Beantwortung der häufigsten Fragen bei der fachlichen Nutzung der Plattform.

Die Informationsseite wird auf der Website unter Hilfe & Support zur Verfügung gestellt.



## 2 Support Hotline

Zur Beantwortung jeglicher technischer Fragen bei der Plattformnutzung.

Die Hotline wird von der die Majorel GmbH betrieben.

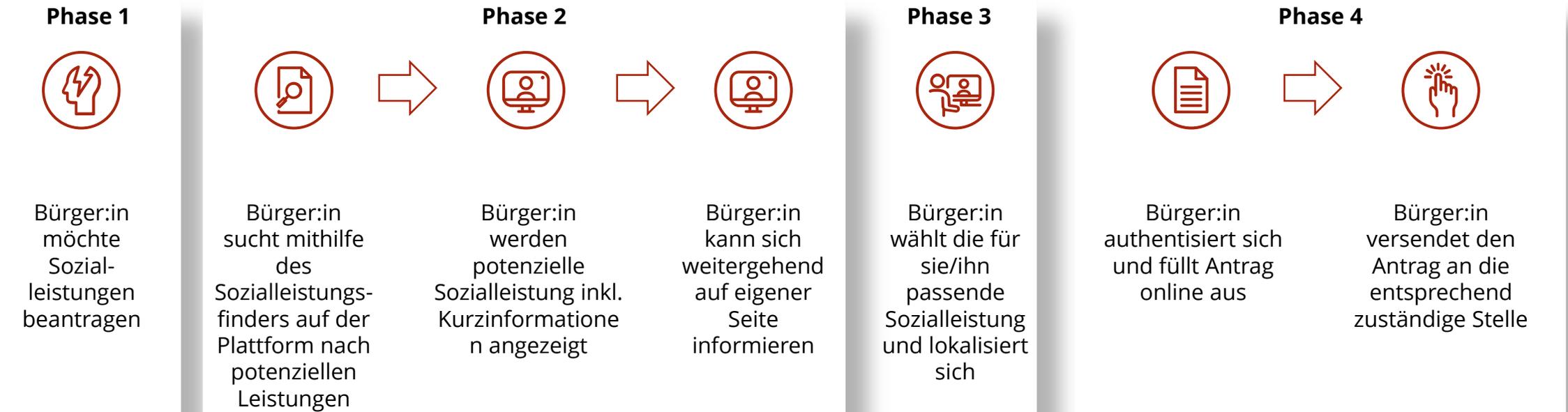
Sie können die Kontaktdaten direkt auf der Plattform einsehen.



# **Nutzer:innenreise für antragsbasierte Leistungen: Von der Erstinformation bis zur Antragsstellung**

# Nutzer:innenreise für antragsbasierte Leistungen: Übersicht

Der Weg zur Beantragung von Leistungen lässt sich in vier Phasen unterteilen



*Phase entfällt, wenn Bürger:in weiß, welche Leistung er/sie beantragen möchte*

# Nutzer:innenreise für antragsbasierte Leistungen

Die Informationsseiten der Sozialplattform sind in verschiedene Themenfelder gebündelt

## 1 Erstinformation über Leistungsangebot

Bürger:innen können sich über die verschiedenen Leistungsbereiche der Sozialplattform informieren und ermitteln, welche Leistung zur eigenen Lebenssituation passt.



# Nutzer:innenreise für antragsbasierte Leistungen

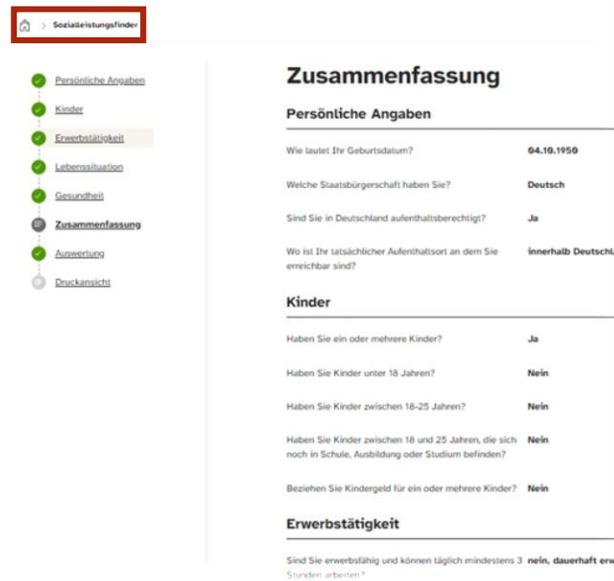
## Über den Sozialleistungsfinder finden Bürger:innen Orientierung

2

### Identifikation der potenziell passenden Sozialleistung

Der Sozialleistungsfinder kann Ratsuchenden Orientierung geben und durch die Beantwortung von einfachen Fragen zur Lebenssituation einen möglichen Leistungsanspruch aufzeigen (2.1). Bürger:innen erhalten anschließend ein übersichtliches Auswertungsergebnis (2.2). Dieser Überblick kann auch ausgedruckt werden. Außerdem sind die umfangreichen Informationsseiten zu den einzelnen Leistungen verlinkt (2.3).

2.1



2.2

### Auswertung

#### Möglicherweise Anspruch

Hilfe zum Lebensunterhalt

#### Anspruchsgrundlage

Die „Hilfe zum Lebensunterhalt“ richtet sich an Menschen, die eine Zeit lang nicht oder nur wenig arbeiten können. Sie dient dazu grundlegende Bedürfnisse wie Essen, Kleidung und Miete zu bezahlen. Hilfe zum Lebensunterhalt erhalten Personen, für die andere staatliche Leistungen, wie etwa Rente oder Bürgergeld (früher ALG II), nicht infrage kommen.

#### Weitere Informationen

2.3

Bürgergeld

Wohngeld

#### Wahrscheinlich kein Anspruch

Kindergeld

Kinderzuschlag

# Nutzer:innenreise für antragsbasierte Leistungen

## Auf den Informationsseiten erhalten Bürger:innen leicht verständliche Informationen zu den Leistungen der Sozialplattform

2

### Weiterführende Informationen zur Leistung

Falls die Bürger:innen weitere detailliertere Informationen benötigen, finden sie diese auf den Informationsseiten (2.1). Diese Seiten sind in mehreren Sprachen verfügbar, und von hier aus können die Bürger:innen zum Online-Antragsformular gelangen (2.2).

2.1

**Hilfe zum Lebensunterhalt**

Wenn Sie derzeit aus gesundheitlichen Gründen nicht arbeiten können, haben Sie möglicherweise Anspruch auf diese Sozialleistung. Voraussetzung ist, dass Sie Ihren Lebensunterhalt vorübergehend nicht selbst und auch nicht mit der Hilfe anderer Personen, zum Beispiel einer Partnerin oder einem Partner oder Ihrer Familie, bestreiten können.

Sie können aus gesundheitlichen Gründen vorübergehend nicht oder nur wenig arbeiten und benötigen finanzielle Unterstützung, um grundlegende Lebenskosten, wie Miete und Krankenversicherung abzudecken? In solchen Momenten kann die Hilfe zum Lebensunterhalt als Unterstützung für Sie da sein, bis es Ihnen wieder besser geht.

**Das Wichtigste in Kürze**

Hilfe zum Lebensunterhalt ist eine Sozialleistung des Staates. Sie wird manchmal auch **Sozialhilfe** genannt. Gedacht ist sie für Menschen, die eine Zeit lang nicht oder nur wenig arbeiten können. Weil in so einem Fall das Geld oft knapp ist, unterstützt die Hilfe zum Lebensunterhalt dabei, grundlegende Bedürfnisse wie Essen, Kleidung und Unterkunft (Miete) zu bezahlen.

Erhalten kann man sie nur, wenn keine anderen staatlichen Leistungen, wie etwa Rente oder Bürgergeld, infrage kommen. Auch die Hilfe anderer Personen, beispielsweise von Familienmitgliedern, muss ausgeschlossen sein.

2.2

**Die wichtigsten Themen rund um Hilfe zum Lebensunterhalt**

- Hilfe zum Lebensunterhalt: Höhe und Zusammensetzung
- Hilfe zum Lebensunterhalt: Mehrbedarfe, Einmalige Bedarfe und Leistungen für Bildung und Teilhabe
- Hilfe zum Lebensunterhalt und Familie
- Hilfe zum Lebensunterhalt und Wohnen
- Hilfe zum Lebensunterhalt und Krankenversicherung
- Hilfe zum Lebensunterhalt und Altersvorsorge
- Hilfe zum Lebensunterhalt und Einkommen
- Hilfe zum Lebensunterhalt und Vermögen
- Hilfe zum Lebensunterhalt und Pflichten

**Leistung online beantragen**

Hier können Sie Hilfe zum Lebensunterhalt direkt online beantragen.

[Zum Online-Antrag](#)

# Nutzer:innenreise für antragsbasierte Leistungen

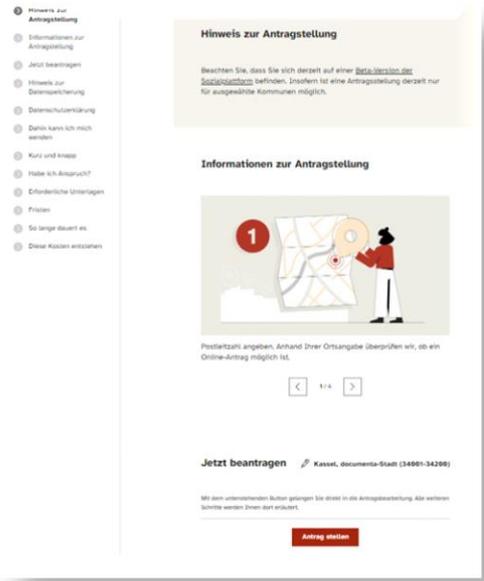
## Von der Detailseite zur Leistung geht es über in die Antragstellung

### 3

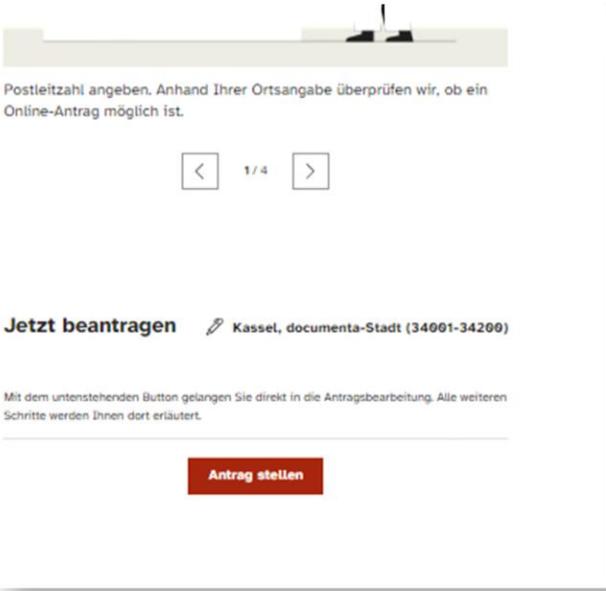
#### Weg zur Antragstellung

Auf der Leistungsdetailseite (3.1) finden sich die wichtigsten Informationen zusammengefasst. Die Quelle dieser Informationen sind hauptsächlich im Portalverbund zu finden, zum Beispiel in Bezug auf Berechtigungen, Antragsfristen oder erforderliche Dokumente. Auf dieser Webseite kann der Antragsprozess durch die Eingabe der Postleitzahl oder des Ortsnamens gestartet werden. (3.2).

#### 3.1



#### 3.2



# Nutzer:innenreise für antragsbasierte Leistungen

## Nach der Authentisierung kann die Leistung beantragt werden

4

### Antragsstellung

Um einen Antrag zu stellen, können sich Bürger:innen über die BundID, Servicekonto NRW oder mit der Online-Ausweisfunktion authentifizieren (4.1). Anschließend kann das Antragsformular online ausgefüllt und erforderliche Dokumente hochgeladen werden. Nachdem der Antrag vollständig ausgefüllt wurde, muss man sich erneut authentifizieren (4.2), Nach erfolgreicher Authentifizierung erfolgt der Versand an die zuständige Stelle (4.3).

4.1

#### Antrag starten Authentifizierung erforderlich

Bitte melden sie sich an um den Antrag zu starten. Ihre persönlichen Daten werden in den Antrag übernommen und müssen nicht erneut eingegeben werden. Vor dem Versand ist eine erneute Authentifizierung zwingend erforderlich.



**Anmelden mit Servicekonto.NRW und weiteren Länderkonten**

Ihre Daten werden automatisch in den Antrag übernommen. Ihr Antrag wird **automatisch zwischengespeichert**. Sie können die Bearbeitung jederzeit aus Ihrem persönlichen Bereich heraus fortsetzen.

Haben Sie ein anderes Konto, z.B. aus einem hier nicht aufgeführten Bundesland? Diese Option können Sie ebenfalls nutzen. Einfach hier auf **Anmelden** klicken und Ihre Login-Daten bereithalten.

**Anmelden**



**Anmelden mit Online-Ausweisfunktion**

Ihre Daten werden automatisch in den Antrag übernommen. Bitte beachten Sie, dass Ihr Antrag nicht automatisch gespeichert wird, wenn Sie den Antragsprozess verlassen wird der Antrag automatisch gelöscht.

Die Online-Ausweisfunktion muss aktiviert sowie die AusweisApp2 installiert und gestartet sein.

**Anmelden**



**Anmelden mit BundID und weiteren Länderkonten**

Ihre Daten werden automatisch in den Antrag übernommen. Ihr Antrag wird **automatisch zwischengespeichert**. Sie können die Bearbeitung jederzeit aus Ihrem persönlichen Bereich heraus fortsetzen.

Haben Sie ein anderes Konto, z.B. aus einem hier nicht aufgeführten Bundesland? Diese Option können Sie ebenfalls nutzen. Einfach hier auf **Anmelden** klicken und Ihre Login-Daten bereithalten.

**Anmelden**

4.2



#### Freie Förderung

Absenden

#### Antrag

- ✓ Beantragende der Leistung
- ✓ Empfänger:in der Leistung
- ✓ Gewünschte Leistung
- ✓ Bankverbindung
- Absenden

#### Authentifizierung erforderlich

Um die Absendung des gewählten Antrags zu verifizieren, müssen Sie sich

4.3

#### Ihre Vorteile:

- Persönliche Daten aus Ihrem Servicekonto importieren
- Zwischenstand speichern und einreichen

Einreichen mit Servicekonto

#### Freie Förderung

Absenden

✓ **Antrag erfolgreich eingereicht.**

Werte Antragsteller\*innen Ihr Antrag wurde mit der Nummer f-ed24e943aa am 10.07.2023 um 10:03:22 erfolgreich übermittelt.

↓ Ausgefüllten Antrag als PDF herunterladen

Abmelden

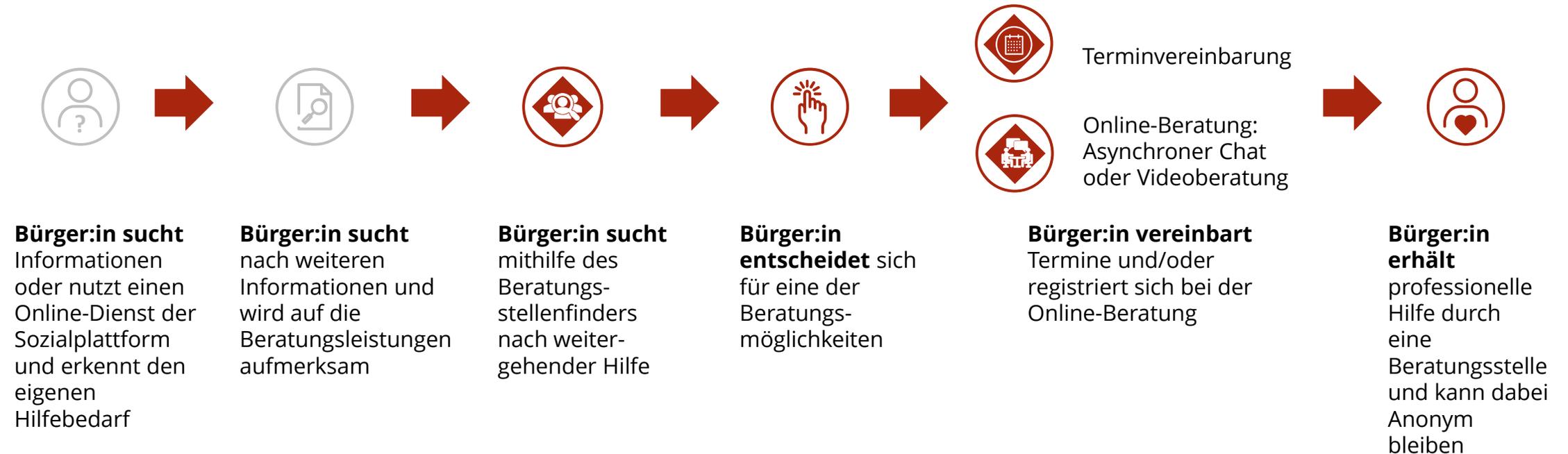
→ Zum persönlichen Bereich

→ Zur Startseite

**Nutzer:innenreise für Beratungsleistungen: Von der Information über die Terminvereinbarung bis zur Durchführung einer Online-Beratung**

# Nutzer:innenreise für Beratungsleistungen

Der Weg hin zum ersten Beratungsgespräch erfordert nur wenige Klicks



# Nutzer:innenreise für Beratungsleistungen

Die Nutzung der Beratungsfunktionalitäten für Beratungsstellen ist niedrigschwellig und einfach



**Beratungsstelle wird aufmerksam** auf die Sozialplattform

- durch Kontakt mit dem Projektteam
- durch konkrete Ansprache
- durch Infotermine

**Beratungsstelle meldet** Nachnutzungsinteresse der gesamten oder einzelner Funktionalitäten per Mail

**Beratungsstelle durchläuft** den Anbindungsprozess

1. Beidseitige Unterzeichnung der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung
2. Bereitstellung des Logins und von Schulungsmaterial
3. Registrierung in der Funktionalität

**Beratungsstelle nutzt die Funktionalitäten** als Ergänzung zu den bereits vorhandenen Beratungsleistungen

# Nutzer:innenreise für Beratungsleistungen

Ratsuchende finden umfangreiche Informationen zu den Beratungsleistungen

## 1 Erstinformation über Leistungsangebot

Bürger:innen können sich über die verschiedenen Beratungsbereiche der Sozialplattform informieren.



# Nutzer:innenreise für Beratungsleistungen

Der Beratungsstellenfinder gibt einen Überblick über Einrichtungen in der Nähe

2

## Identifikation des passenden Beratungsangebots

Bürger:innen finden im Beratungsstellenfinder eine träger- und leistungsübergreifende Liste von Beratungsangeboten in den Bereichen Sucht, Schulden und Wohnungsnothilfe (2.1). Es werden detaillierte Informationen zur Beratungsstelle (2.2). Zudem ist die Verlinkung weiterer Angebote der Beratungsstelle möglich.

2.1

The screenshot shows the 'Beratungsstellenfinder' page. At the top, there are navigation tabs: 'Leistungsbereiche', 'Antrag stellen', 'Beratungsangebote', and 'Hilfe & Support'. The main heading is 'Beratungsstellenfinder'. Below it, there is a paragraph: 'Wenn Sie ein Beratungsangebot zu den Themen Sucht, Schulden oder Wohnungslosigkeit suchen, nutzen Sie den **Beratungsstellenfinder**. Hier finden Sie eine passende Beratung vor Ort oder online, natürlich auch anonym.' To the right of the text is an illustration of a woman in a red sweater holding a location pin and a magnifying glass. Below the illustration is a search bar with a dropdown arrow. At the bottom of the page, there is a section titled 'Finden Sie eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe' with two paragraphs of text explaining how to use the search function.

2.2

The screenshot shows the search filter and results page. On the left, there is a 'Filter' section with the following options: 'Art der Beratung' (checked: Wohnungsnothilfe, Schuldnerberatung, Suchtberatung), 'PLZ oder Ort' (input: z.B. Musterstadt), 'Freitextsuche' (input: z.B. Schulden oder Sucht), and 'Online-Beratung' (checked). Below the filters are 'Anwenden' and 'Zurücksetzen' buttons. On the right, there is a section titled 'Folgende Suchergebnisse wurden gefunden'. It lists two results: 'Schuldnerberatung' (Schuldnerhilfe Essen gGmbH) and 'Suchtberatung' (BMAS Testberatungsstelle). Each result includes the address, phone number, email, and a 'Details' button. The 'Schuldnerberatung' result also includes a table of opening hours: Mo 09:00-12:30, Di 09:00-12:00, Mi 09:00-12:00, Do 09:00-12:00, Fr 09:00-12:00. The 'Suchtberatung' result includes a table of opening hours: Mo 08:00-17:00, Di 08:00-17:00, Mi 08:00-17:00, Do 08:00-17:00, Fr 08:00-12:00. At the bottom of the results, there are two buttons: 'Vor-Ort-Termin in Ihrer Beratungsstelle' (Termin buchen) and 'Direkt online beraten lassen' (Online-Beratung).

# Nutzer:innenreise für Beratungsleistungen

Mit der Terminvereinbarungsfunktion kann eine Beratung bei der passenden Stelle gebucht werden

3

## Vereinbarung eines Beratungstermins

Die Terminvereinbarungsfunktion ermöglicht es Bürger:innen einen Termin bei der Beratungsstelle ihrer Wahl zu buchen.

Willkommen bei der Online-Terminbuchung. Sie können jetzt Ihren Termin online buchen.

Schritt 1/4

Für welche Beratungsleistung möchten Sie einen Termin buchen?

Bitte wählen Sie Ihre Beratungsstelle.\*

Beratungsstelle wählen

Bitte wählen Sie eine Beratungsleistung\*

Beratungsleistung wählen

Weiter

Bitte wählen Sie Ihr Wunschdatum



Sie haben **Dienstag den 16.01.2024** ausgewählt.

Bitte wählen Sie Ihre Wunschzeit:

09:00 Uhr

10:00 Uhr

11:00 Uhr

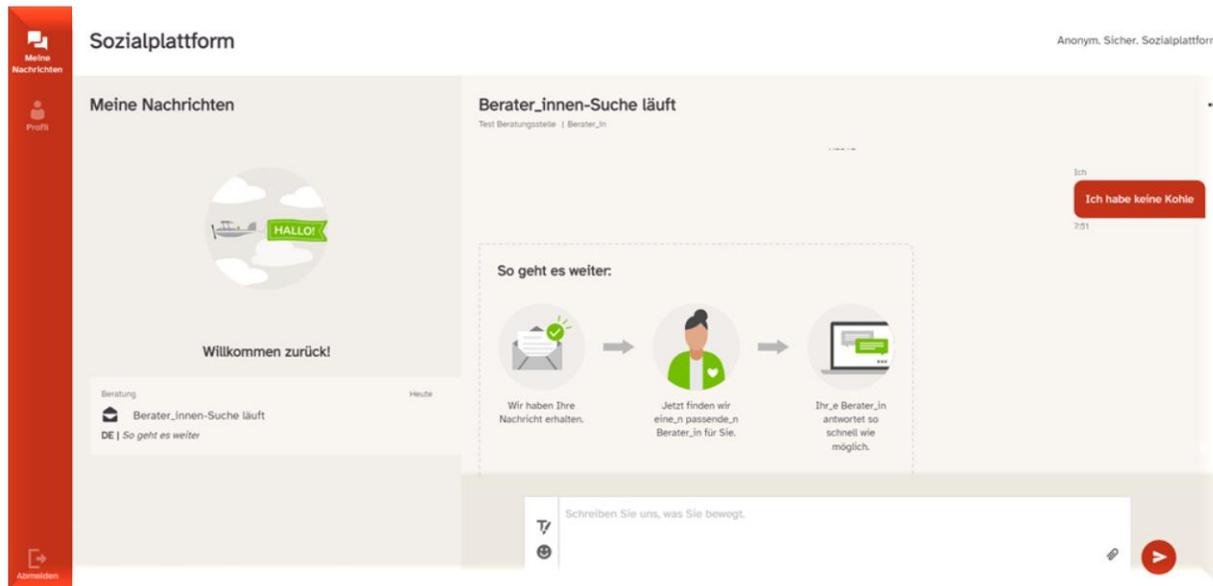
# Nutzer:innenreise für Beratungsleistungen

Bürger:innen können Beratung per Chat und Video erhalten

3

## Beratung per Chat und Video

Bürger:innen können bei beteiligten Beratungsstellen eine Beratung per anonymem Nachrichten-Chat initiieren. Für Mitarbeitende der Beratungsstelle besteht die Möglichkeit einen direkten Austausch per Video oder Audio vorzuschlagen und bei Einwilligung über die Plattform durchzuführen.



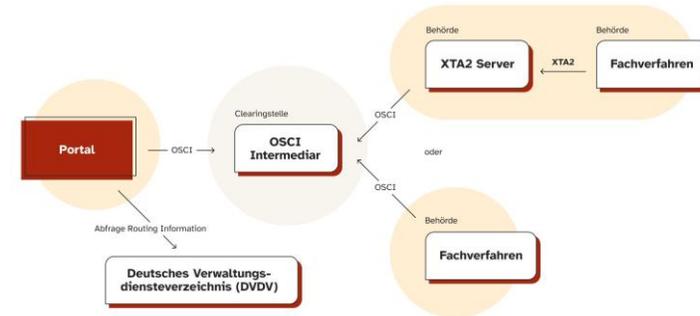
# Anbindung

# Treffen Sie bereits jetzt eine Entscheidung für eine Anbindungsvariante

## Die Sozialplattform unterstützt vielfältige Möglichkeiten der Anbindung

### Variante 1 (OSCI/XTA2)

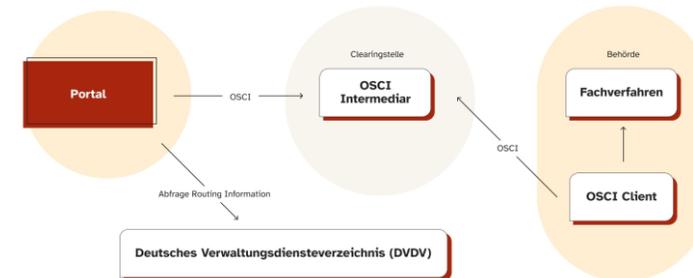
- Machine-to-Machine Kommunikation; Übermittlung des Antrages direkt ins Fachverfahren, volldigitalisierter Empfang und medienbruchfreie Weiterverarbeitung
- Bedarf einer OSCI- oder XTA2-Schnittstelle im Fachverfahren



**i**  
Antrags-Daten werden sowohl als XML, als auch zusätzlich als PDF-Version bereitgestellt.

### Variante 2 (OSCI-Client)

- Insbesondere für Kommunen mit geringen Antragszahlen und Kommunen ohne entsprechendes Fachverfahren geeignet
- Vollumfänglich verfügbar und wird bereits im Produktivbetrieb genutzt
- Gute Übergangslösung, falls Schnittstelle des Fachverfahrens noch nicht bereit



**i**  
Antrags-Daten werden sowohl als XML, als auch zusätzlich als PDF-Version bereitgestellt.

### Variante 3 (FIT-Connect)

In Pilotierung

- Befindet sich derzeit in Pilotierung
- Bedarf einer FIT-Connect-Schnittstelle im Fachverfahren



**i**  
Antrags-Daten werden sowohl als XML, als auch zusätzlich als PDF-Version bereitgestellt.