

Beratung online gestalten: Möglichkeiten und Grenzen der Beratungstools REDMedical und beranet

Praxisbericht im Raum 3 der Onlinefachtagung der Informations- und Beratungsstelle Studium und Behinderung (IBS) des DSW 2020

Wiebke Hendeß

Einführung

- Seit 1999 Beraterin für behinderte und chronisch kranke Studierende im Studentenwerk Oldenburg.
- Arbeitszeit 20h die Woche, 600 Beratungskontakte jährlich

Im Studentenwerk Oldenburg arbeiten rund 300 Mitarbeitende. Diese sind zuständig für drei Hochschulen im Nordwesten mit insgesamt rund 27.000 Studierende. Es gibt eigene Berater*innen für Sozialberatung, Studienfinanzierungsberatung, Behindertenberatung und einen Psychologischen BeratungsService.

Seit September 2019 nutzen drei Berater*innen im Studentenwerk Oldenburg die Beratungsplattform Beranet. Diese sind die beiden Leitungen des Psychologischen Beratungsservice sowie die Beratungsstelle für behinderte und chronisch kranke Studierende.

Anlass für die Einführung dieses zusätzlichen Beratungsangebotes war damals ein datensicheres und auf Wunsch anonymes Angebot. Gerade bei gesundheitsbezogenen Daten ist ja der Datenschutz unumgänglich.

Bei Beranet können so gefahrlos ärztliche Gutachten und andere sensible Dokumente hochgeladen werden. Inzwischen sind im Studentenwerk Oldenburg an die 200 Beratungen über Beranet erfolgt.

Was genau ist und kann Beranet?

Sie finden Beranet unter <https://www.beranet.de>

Unser Beranetauftritt / Frontend: <https://studentenwerk-oldenburg.beranet.info/>

Wir nutzen bisher nur die Email-Beratung und keine der Chatfunktionen.

Ich persönlich tippe behinderungsbedingt zu langsam für einen Chat.

Viele Studierende melden sich anonym, einige auch mit Klar-Namen. In meinem Bereich verwenden fast alle Studierende ihren Klarnamen, im Bereich des Psychologischen Beratungsservices melden sich dagegen fast alle anonym an.

Kosten

Kosten 2019 ca. 2000 € für die Ersteinrichtung inkl. Schulung, aktuell halbjährlich 350 € für insgesamt die 3 Berater*innen.

Beratung in der Pandemie

Aktuell jetzt in der Pandemiezeit mische ich Telefon-, normale Email-, Beranet- und Videoberatung.

Zahlen

Zahlen hierzu ab Anfang Juni diesen Jahres bis Anfang dieser Woche:

336 Beratungen insgesamt, davon 33 per Video, 136 telefonisch und 167 per Email, davon 21 über Beranet

Erste Erfahrungen

Meist nutzen Ratsuchende in meinem Bereich Beranet erst auf meine Anregung hin aus Datenschutzgründen. Häufig auch, um so Dokumente sicher hochzuladen.

Bei meinen PBS-Kollegen melden sich Ratsuchende eher auf Beranet, um zunächst anonym zu bleiben.

Barrierefreiheit

Folgende Angaben habe ich von Beranet auf meine Frage nach der Barrierefreiheit bekommen:

„Eine barrierearme Umsetzung im Frontend nach WCAG 2.0 / 2.1 ist möglich, ebenfalls die Einbindung von Screenreadern. Anpassungen müssen jedoch separat beauftragt werden.

Das Beranet-Backend ist der aktuellen Fassung nicht barrierefrei und kann nur bedingt mit den Screenreader gelesen werden.

Eine Anpassung ist enorm aufwendig und kostspielig, daher nicht zu empfehlen.

Unser neues Produkt assito kann barrierearm im Backend umgesetzt werden. Diesbezüglich haben wir bereits ein Konzept entwickelt. Bei Interesse senden wir Ihnen gerne den Leistungsumfang zu.“

Kontakt

Studentenwerk Oldenburg

Behindertenberaterin: Wiebke Hendeß

Uhlhornsweg 49-55

26129 Oldenburg

fon (0441) 798-2797

fax (0441) 798-2302

www.studentenwerk-oldenburg.de/behinderte