

Die Telefonberatung

als Schlüsselement der Beratung,
Öffentlichkeitsarbeit, Mitgliedergewinnung
und Mitgliederbindung in der Selbsthilfe.



Ein Leitfaden zur Unterstützung der Selbsthilfeorganisationen chronisch kranker und behinderter Menschen auf der Bundesebene zur Weiterentwicklung der Angebote der Telefonberatung in den Verbänden.

GKV-Gemeinschaftsförderung Selbsthilfe auf Bundesebene

Inhalt

1. Einleitung und Zielsetzung.....	2
2. Die Rolle der Bundesverbände im Gesamtsystem der Telefonberatung	4
3. Strukturen und Modelle der Telefonberatung	6
4. Organisation und Ressourcen	8
5. Qualitätsentwicklung und Beratungsstandards	11
6. Mitgliedergewinnung und -bindung durch Beratung.....	13
7. Digitalisierung und technische Tools.....	15
8. Öffentlichkeitsarbeit und Sichtbarkeit.....	17
9. Best-Practice-Beispiele und Innovationen	19
10. Handlungsempfehlungen und Checklisten	22
10.1 Handlungsempfehlungen für Bundesverbände	22
10.2 Checklisten für die Praxis	23
11. Ausblick: Zukunft und Weiterentwicklung der Telefonberatung	25
Impressum.....	28

1. Einleitung und Zielsetzung

Bedeutung der Telefonberatung in der Selbsthilfe

Die Telefonberatung ist nach wie vor ein zentraler Baustein der Angebote in der Selbsthilfe. Sie bietet niedrigschwellige und direkte Unterstützung für chronisch kranke und behinderte Menschen sowie deren Angehörige. Die Angebote sind im Laufe der Jahre gewachsen und spiegeln die Vielfalt der Strukturen, Bedarfe und Ressourcen in den Selbsthilfeorganisationen chronisch kranker und behinderter Menschen wider.

Entstehung und Grundlage dieses Leitfadens

Da die Strukturen, Inhalte und Qualitätsziele der Telefonberatung in den Selbsthilfeorganisationen chronisch kranker und behinderter Menschen sehr heterogen ausgestaltet sind, verfolgt die BAG SELBSTHILFE seit geraumer Zeit das Ziel, mehr Informationen zum Status Quo der Angebote zusammen zu tragen, um hierauf aufbauend Weiterentwicklungspotentiale hinsichtlich der Methodik der Beratung, der Qualifizierung von Beraterinnen und Beratern und möglicher qualitätssichernder Maßnahmen zu erheben und nutzbar zu machen.

Neben einer Analyse der Beratungsangebote vor Ort und auf der Landesebene ist zu klären, welche Rolle den Bundesverbänden der Selbsthilfe beim Aufbau und bei der Weiterentwicklung der Angebote zukommen kann.

Hierzu hat die BAG SELBSTHILFE im Jahr 2025 eine Befragung der Bundesverbände der Selbsthilfe chronisch kranker und behinderter Menschen durchgeführt.

Die Inhalte dieses Leitfadens basieren maßgeblich auf den Rückmeldungen der Bundesverbände im Rahmen dieser Umfrage sowie auf den darin beschriebenen Best-Practice-Beispielen. Die beteiligten Verbände haben offen Defizite, Herausforderungen und Wünsche benannt, die sie im Alltag der Telefonberatung erleben. Diese Erfahrungen und Anregungen wurden systematisch ausgewertet und bilden die Grundlage für die Empfehlungen, Beispiele und Checklisten in diesem Leitfaden. Ziel war es, die tatsächlichen Bedarfe und die Praxis der Verbände abzubilden und Lösungen zu entwickeln, die unmittelbar anschlussfähig sind.

Ziel des Leitfadens

Ziel dieses Leitfadens ist es, die Potentiale der Bundesverbände bei der Weiterentwicklung der Telefonberatung in der Selbsthilfe aufzuzeigen. Der Leitfaden richtet sich an Verantwortliche in Bundesverbänden, die Beratung organisieren, qualifizieren, koordinieren – oder sich erst auf den Weg machen, eine aktive Rolle einzunehmen. Er bietet praxisnahe Hilfestellungen, Best-Practice-Beispiele und konkrete Handlungsempfehlungen, um bestehende Angebote zu stärken und neue Impulse zu setzen.

Vielfalt der Strukturen und Rollen

Die Landschaft der Telefonberatung in der Selbsthilfe ist, wie bereits ausgeführt wurde, sehr heterogen: Von zentral organisierten Hotlines auf Bundesebene über dezentrale Angebote der Landesverbände und lokalen Gruppen bis hin zu Einzelpersonen, die Ratsuchende telefonisch beraten. Ebenso vielfältig sind die fachlichen Ausrichtungen – von medizinischen und psychosozialen Themen bis hin zu lebensweltbezogenem Austausch. Die Qualitätssicherung der Angebote reicht von etablierten Standards und regelmäßiger Supervision bis zu rein informellen Strukturen. Dementsprechend vielfältig sind auch die Herangehensweisen der Verantwortlichen in den Bundesverbänden, wenn es um den Aufbau und die Weiterentwicklung von Angeboten der Telefonberatung geht.



2. Die Rolle der Bundesverbände im Gesamtsystem der Telefonberatung

Alle Varianten im Überblick

Die Bundesverbände nehmen im System der Telefonberatung sehr unterschiedliche Rollen ein:

- **Nicht beteiligt:**
Es gibt Bundesverbände, die selbst keine Telefonberatung anbieten und auch nicht in die Organisation oder Qualitätssicherung eingebunden sind. Die Beratung findet dann ausschließlich auf Landes- oder Ortsebene oder durch Einzelpersonen statt.
- **Beratend, qualifizierend, koordinierend:**
Andere Bundesverbände sind aktiv am Beratungsgeschehen beteiligt. Sie bieten teilweise eigene Telefonberatung an, manche entwickeln Standards, qualifizieren Beratende und viele koordinieren die Angebote ihrer Untergliederungen.

Chancen und Herausforderungen für Bundesverbände

Diese Vielfalt eröffnet Spielräume und Potentiale.

Bundesverbände, die bisher nicht im Beratungsgeschehen aktiv sind, können unter Umständen durch gezielte Initiativen neue Angebote schaffen, Maßnahmen ins Leben rufen, die die Qualität der Telefonberatung für den gesamten Verband sichern oder ihre Mitglieder besser unterstützen. Bereits aktive Verbände können ihre Strukturen weiterentwickeln, Ressourcen bündeln und Innovationen vorantreiben.

Denkbar ist es aber auch, dass die Telefonberatung im Verband ganz bewusst ausschließlich auf der Landesebene oder bei einem Team Aktiver angesiedelt ist. Unter Umständen gibt es ja gute Gründe, warum in einem Verband eine solche Weichenstellung getroffen wurde.

Entscheidend ist vor allem, dass es kein Zufall ist, mit welchem Anspruch, mit welchen Kompetenzen und mit welchen Strukturen die Telefonberatung organisiert wird.

Notwendig ist auf jeden Fall ein Reflexionsprozess zu diesem Angebot. Da sich Bedarfe, Ressourcen und nicht zuletzt auch technologische Möglichkeiten fortlaufend wandeln, reicht es auch nicht aus, das Thema der Telefonberatung einmal und dann für ein und allemal zu diskutieren. Idealerweise sollte, basierend auf dem Feedback der Ratsuchenden, dem Feedback der Beraterinnen und Berater und angesichts der sich weiter entwickelnden technologischen Möglichkeiten ein fortlaufender Weiterentwicklungsprozess stattfinden.

Diesem Weiterentwicklungsprozess sollten die Bundesverbände jedenfalls nicht unbeteiligt gegenüberstehen.

Entwicklungsmöglichkeiten und Handlungsfelder

Der Leitfaden zeigt konkrete Wege auf, wie sich Bundesverbände – unabhängig vom aktuellen Stand – einbringen können, um die Telefonberatung zu stärken. Dies betrifft

- den Aufbau oder Ausbau eigener Beratungsangebote
- die Entwicklung von Standards und Qualifizierungsmaßnahmen
- die Koordination und Vernetzung dezentraler Angebote
- die Unterstützung bei Ressourcen- und Qualitätsfragen
- die Förderung von Innovation und Digitalisierung

Ziel ist es, die Potentiale der Bundesverbände in dem dargestellten Weiterentwicklungsprozess sichtbar zu machen und die Verantwortlichen in den Verbänden zu ermutigen, eine aktive und gestaltende Rolle im System der Selbsthilfe-Telefonberatung einzunehmen.



3. Strukturen und Modelle der Telefonberatung

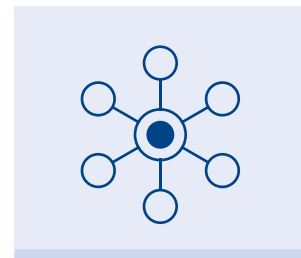
Historische Entwicklung und „gewachsene Strukturen“

Die Telefonberatung in der Selbsthilfe ist selten am Reißbrett entstanden. Vielmehr sind die Angebote im Laufe der Jahre aus konkreten Bedarfen, persönlichem Engagement und sich wandelnden Rahmenbedingungen gewachsen. Diese Entwicklung hat zu einer großen Vielfalt an Strukturen geführt, die sich flexibel an die Bedürfnisse der Betroffenen anpassen.

Überblick über zentrale, dezentrale und Mischformen der Angebote

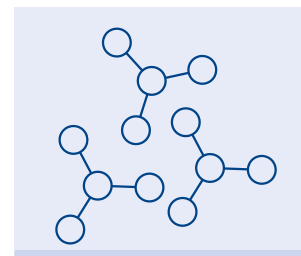
- **Zentrale Angebote:**

Einige Bundesverbände bieten zentrale Telefonberatungen an, die von der Bundesgeschäftsstelle oder einem spezialisierten Team gesteuert werden. Diese Angebote sind häufig mit festen Erreichbarkeitszeiten, professionellen oder speziell geschulten Ehrenamtlichen und klaren Qualitätsstandards verbunden.



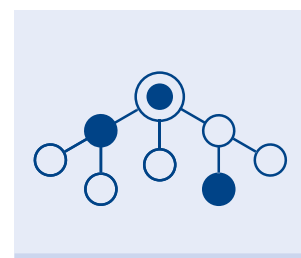
- **Dezentrale Angebote:**

In anderen Verbänden liegt die Verantwortung für die Telefonberatung bei den Landesverbänden, örtlichen Strukturen (Selbsthilfegruppen) oder sogar Einzelmitgliedern mit entsprechender Beauftragung. Hier gibt es oft flexible Beratungszeiten und eine stärkere Orientierung an den regionalen Besonderheiten.



- **Mischformen:**

Viele Verbände kombinieren zentrale und dezentrale Elemente. Beispielsweise koordiniert dann der Bundesverband die Qualifizierung und stellt Materialien bereit, während die eigentliche Beratung dezentral erfolgt. Manchmal ist auch eine spezifische fachliche Beratung auf der Bundesebene angesiedelt, während im Übrigen in den Regionen beraten wird.



Typen der Angebote

- **Fachliche Ausrichtung:**

Die Beratung kann medizinische, rechtliche, psychosoziale oder lebensweltbezogene Schwerpunkte haben – oft abhängig von den Kompetenzen der Beratenden und den Bedürfnissen der Zielgruppe.

- **Art der Kommunikation:**

Neben der klassischen Telefonberatung werden zunehmend auch E-Mail, Chat, Video-Beratung und Online-Formate in Kombination mit der Telefonberatung genutzt. Diese Vielfalt ermöglicht es, unterschiedliche Zielgruppen zu erreichen und Barrieren abzubauen.

- **Zielgruppen:**

Spezielle Angebote richten sich beispielsweise an Eltern, Jugendliche, Menschen mit Migrationshintergrund oder andere spezifische Gruppen. Zielgruppenspezifische Beratung erfordert besondere Qualifikationen und regelmäßige Schulungen.

Besonderheiten und Herausforderungen

- Die gewachsenen Strukturen sind ein großer Vorteil, weil sie flexibel und praxisnah sind.
- Gleichzeitig erschwert die Vielfalt die Vereinheitlichung von Standards, die Qualitätssicherung und die Ressourcenplanung.
- Die Rolle des Bundesverbands kann darin bestehen, Orientierung zu geben, Austausch zu fördern und die Weiterentwicklung zu unterstützen – ohne die Vielfalt und Eigenständigkeit der Untergliederungen einzuschränken.
- In der Regel kommt es nicht gut an, von oben herab Vorgaben zu beschließen. Selbsthilfeorganisationen sind keine Unternehmen, die Mitarbeitenden Weisungen erteilen. Dies geht bei der ehrenamtlichen Telefonberatung in der Regel schief. Etwas anderes gilt aber bei hauptamtlichem Personal, das den Vorgaben des Vorstands zu folgen hat.

4. Organisation und Ressourcen

Personelle Ressourcen

Die Telefonberatung in der Selbsthilfe wird überwiegend von ehrenamtlich Engagierten getragen. In einigen Verbänden gibt es hauptamtliche Koordination oder sogar hauptamtliche Beratende, insbesondere bei größeren Verbänden oder besonders spezialisierten Angeboten. Eine klare Aufgabenverteilung und die gezielte Qualifizierung beider Gruppen sind entscheidend für die Qualität und Nachhaltigkeit der Beratung.



Typische Herausforderungen:

- Gewinnung und Bindung qualifizierter Ehrenamtlicher
- Sicherstellung ausreichend verfügbarer Zeitressourcen
- Bedarf an regelmäßiger Qualifizierung und Supervision
- Vermeidung von Überlastung, insbesondere bei emotional belastenden Themen



Lösungsansätze:

Den genannten Herausforderungen kann mit konkreten Maßnahmen begegnet werden. Die Verantwortlichen in den Bundesverbänden der Selbsthilfe können hierzu wichtige Impulse setzen:

- Gezielte Gewinnung neuer Ehrenamtlicher, z. B. über Social Media, lokale Presse, Hochschulen, Freiwilligenagenturen
- Einführung von Einstiegsprogrammen und Patenschaften für neue Beratende
- Wertschätzungskultur etablieren (z. B. Ehrenamtszertifikate, Anerkennung)
- Hauptamtliche Koordination durch gezielte Fördermittel und klare Aufgabenprofile ermöglichen
- Zeitmanagement-Workshops und flexible Beratungsteams zur Entlastung

Finanzielle Ressourcen

Die Finanzierung der Telefonberatung ist eine dauerhafte Herausforderung. Die meisten Verbände können es sich gar nicht leisten, hauptamtliches Personal für die Telefonberatung einzusetzen. Wo dies geschieht, werden in der Regel Personen mit medizinischer, juristischer oder psychologischer Expertise eingesetzt, um Ratsuchenden gezielt und fundiert weiterzuhelfen. Es liegt auf der Hand, dass eine solche Ausrichtung extrem kostenintensiv ist, vor allem, wenn das Angebot nachhaltig bestehen soll. Auch der Einsatz von Ehrenamtlichen kann aber nicht einfach als Angebot zum Nulltarif angesehen werden. Sowohl die Qualifizierung der Beratenden als auch die technische und organisatorische Ausstattung fordern durchaus finanzielle Mittel.

Schon an dieser Stelle wird deutlich, dass es einer bewussten Entscheidung bedarf, mit welchen Mitteln das Angebot der Telefonberatung ausgestaltet werden soll.

Qualitätsziele der Beratung und Ressourcen stehen in einem direkten Zusammenhang zueinander. Wird dies nicht aktiv reflektiert, dann entstehen Illusionen über die Qualität der Beratung und/oder Überforderungen für die Beraterinnen und Berater.



Typische Herausforderungen:

- Unzureichende Mittel für Fortbildung, Supervision, Technik und Öffentlichkeitsarbeit
- Fehlende Planungssicherheit durch projektbezogene Förderungen



Lösungsansätze:

Auch hinsichtlich der finanziellen Grundlagen für die Telefonberatung kann der Bundesebene eine wichtige Rolle zukommen:

- Nutzung und Beantragung öffentlicher Förderprogramme (z. B. Aktion Mensch, Krankenkassen, Stiftungen)
- Kooperationen mit anderen Verbänden zur Kostenaufteilung
- Einbindung von Ehrenamtspauschalen und Eigenmitteln in die Haushaltsplanung
- Spendenkampagnen und Sponsoring für konkrete Anschaffungen (z. B. Deutsche Stiftung für Engagement und Ehrenamt)
- Nutzung öffentlicher Angebote (z. B. Volkshochschulen) für kostengünstige Fortbildungen

Technische Ressourcen

Eine moderne, datenschutzkonforme technische Infrastruktur ist für die Organisation und Dokumentation der Beratung unerlässlich.



Typische Herausforderungen:

- Veraltete Telefontechnik, fehlende Dokumentationssysteme
- Unsicherheit bei Datenschutz und IT-Sicherheit



Lösungsansätze:

Die technische Infrastruktur ist ein Thema, das die Bundesebene in einem Selbsthilfeverband im Blick haben sollte:

- Bedarfsermittlung und Priorisierung technischer Anschaffungen
- Pilotprojekte für neue Systeme (z. B. Dokumentationssoftware)
- Nutzung digitaler Tools für Organisation und Aufgabenmanagement (z. B. Trello, Teams)
- Zentrale, datenschutzkonforme Cloud-Lösungen für die Dokumentenablage
- Regelmäßige Schulungen und Evaluation der genutzten Technik



FAZIT: Mögliche Rolle der Bundesverbände bei Organisation und Ressourcen

- Entwicklung von Mustervorlagen und Checklisten zur Ressourcenplanung
- Unterstützung bei der Fördermittelrecherche und Antragstellung
- Aufbau zentraler Materialpools und Austauschplattformen für Schulungsunterlagen
- Initiierung gemeinsamer Fortbildungen und Supervisionen
- Beratung und Unterstützung der Untergliederungen bei technischen und finanziellen Fragen

5. Qualitätsentwicklung und Beratungsstandards

Bedeutung von Qualität in der Telefonberatung

Die Qualität der Telefonberatung ist entscheidend für das Vertrauen der Ratsuchenden und die Wirksamkeit der Selbsthilfe. Sie sichert die Verlässlichkeit des Angebots und schützt sowohl Beratende als auch Ratsuchende vor Überforderung und Fehlberatung. Bundesverbände können zur Qualitätssicherung beitragen, indem sie entweder selbst Rahmenbedingungen, Standards und Unterstützungsangebote schaffen oder aber entsprechende Reflexionsprozesse in den Untergliederungen anstoßen und fördern.

Auch in den Verbänden, in denen der Bundesverband selbst keine eigenen Angebote der Telefonberatung bereitstellt und die Qualifizierung der Beraterinnen und Berater sowie die Entwicklung von Beratungsmaßnahmen auf Landesebene oder durch Einzelpersonen organisiert werden, dürfen Qualitätsentwicklung und Beratungsstandards für die Bundesverbände keinesfalls nebensächlich sein. Die Erfahrungen, die Ratsuchende mit der Telefonberatung machen, werden immer dem Bundesverband zugeschrieben. Auch bezogen auf die Satzungsziele eines Verbandes ist es nicht so einfach hinnehmbar, dass Ratsuchende mal gut, mal akzeptabel und manchmal auch schlecht beraten werden.

Die Weiterentwicklung und Qualitätssicherung der Telefonberatung muss ein gemeinsames Anliegen aller Akteure im Verband sein.

Elemente der Qualitätssicherung und mögliche Aufgaben der Bundesverbände

In fachlicher Hinsicht haben sich gerade im Bereich der Telefonberatung methodische Grundlagen der Qualitätssicherung etabliert, auf die auch die Selbsthilfeorganisationen chronisch kranker und behinderter Menschen zurückgreifen können.

1. Standards und Leitlinien

- Entwicklung und regelmäßige Aktualisierung von Beratungsstandards, Gesprächsleitfäden und Qualitätskriterien gemeinsam mit den Beraterinnen und Beratern
- Klare Empfehlungen zur Gesprächsstruktur in der Beratung, zu Grenzen der Selbsthilfeberatung und zu Datenschutzerfordernungen
- Bereitstellung von Mustern und Vorlagen (z. B. Dokumentation, Nachbereitung)

2. Qualifizierung und Fortbildung

- Organisation und Finanzierung von Schulungen zu Gesprächsführung, Datenschutz, Umgang mit Krisen, Abgrenzung zu professionellen Hilfen
- Entwicklung eines Curriculums für neue und erfahrene Beratende
- Einbindung externer Fachleute für aktuelle Themen

3. Supervision, Fallbesprechung und kollegialer Austausch

- Initiierung und Moderation regelmäßiger Supervisionen und Fallbesprechungen (intern oder extern)
- Förderung des kollegialen Austauschs und der gegenseitigen Unterstützung
- Aufbau von Plattformen oder Arbeitsgruppen für innovative Methoden und Feedbackkultur

4. Dokumentation und Datenschutz

- Einführung und Unterstützung bei der Nutzung datenschutzkonformer Dokumentationssysteme
- Klare Regelungen zur Dokumentation von Beratungsgesprächen (z. B. Anliegen, Verlauf, Maßnahmen)
- Sicherstellung der Vertraulichkeit und Einhaltung der DSGVO

5. Evaluation und Weiterentwicklung

- Regelmäßige Feedbackrunden mit Beratenden und Ratsuchenden
- Auswertung von Beratungsstatistiken und Rückmeldungen
- Kontinuierliche Anpassung der Angebote und Prozesse an neue Herausforderungen



BEST-PRACTICE-BEISPIELE

- Einige Bundesverbände haben Arbeitsgruppen zur Telefonberatung eingerichtet, die Standards entwickeln, Fortbildungen koordinieren und den Austausch fördern.
- Andere bieten regelmäßige Qualitätszirkel oder Supervisionen an, an denen Beratende aus verschiedenen Regionen teilnehmen.

6. Mitgliedergewinnung und -bindung durch Beratung

Die Bedeutung der Beratung für Mitgliederbindung und Wachstum

Telefonberatung ist nicht nur ein Serviceangebot, sondern auch ein wirksames Instrument zur Mitgliederbindung und -gewinnung. Sie schafft Vertrauen, senkt Hemmschwellen und macht die Leistungen des Verbands unmittelbar erlebbar. Aus zufriedenen Ratsuchenden werden nicht selten aktive Mitglieder*innen und Multiplikator*innen.

Auch insofern kann den Verantwortlichen in den Bundesverbänden selbst dort nicht egal sein, wo der Bundesverband keine eigenen Beratungsangebote organisiert.

Erstberatung für Nichtmitglieder

Viele Verbände bieten Erstberatungen ausdrücklich auch für Nichtmitglieder an. Das senkt Zugangshürden und ermöglicht es Ratsuchenden, den Verband und seine Angebote kennenzulernen.



EMPFEHLUNGEN:

- Offen Kommunizieren, dass Erstberatung auch für Nichtmitglieder möglich ist
- Umfang und Rahmen der Erstberatung klar festlegen (z. B. einmaliges Gespräch, bestimmte Zeitdauer)
- Im Gespräch behutsam auf die Vorteile einer Mitgliedschaft hinweisen
- Erstberatungen und das geäußerte Interesse an einer Mitgliedschaft dokumentieren

Proaktive Kontaktaufnahme und Bindung

Eine gezielte, wertschätzende Kontaktaufnahme stärkt die Bindung zu bestehenden und potenziellen Mitgliedern. Persönliche Anrufe, Nachfassaktionen nach Beratungsgesprächen oder regelmäßige Kontaktpflege werden von Mitgliedern als Zeichen der Wertschätzung empfunden.



EMPFEHLUNGEN:

- Zielgruppen für die proaktive Kontaktaufnahme definieren (z. B. neue Mitglieder, langjährige Mitglieder, Interessierte)
- Entwickeln eines Kontaktplans (Rhythmus, Anlässe, Verantwortlichkeiten)
- Gesprächsleitfäden zum strukturierten Ansprechen wichtiger Themen nutzen
- Ergebnisse und Rückmeldungen festhalten, um gezielt unterstützen zu können

Ansprache im Beratungsgespräch

Die Telefonberatung bietet eine gute Gelegenheit, auf die Vorteile einer Mitgliedschaft hinzuweisen – vorausgesetzt, dies geschieht sensibel und bedarfsorientiert.



EMPFEHLUNGEN:

- Beratende darin schulen, wie sie das Thema Mitgliedschaft im Gespräch angemessen platzieren können
- Informationsmaterial (Flyer, Broschüren, Website) bereitstellen, das direkt nach dem Gespräch übergeben oder versendet werden kann
- Anbieten niederschwelliger Beitrittsmöglichkeiten (z. B. Online-Formulare)
- Nachfassaktionen organisieren, um offene Fragen zu klären und im Kontakt zu bleiben

Erfolgskontrolle und Weiterentwicklung

- Erfassen, wie viele neue Mitglieder durch Beratung und aktive Ansprache gewonnen werden
- Regelmäßig Feedback einholen, um die Ansprache und die Beratungsangebote weiterzuentwickeln



Mögliche Rolle der Bundesverbände

- Entwicklung von Vorlagen und Schulungsmaterialien für die Mitgliederansprache
- Beratung der Untergliederungen bei der Gestaltung von Erstberatungs- und Kontaktangeboten
- Sammlung und Auswertung von Best-Practice-Beispielen zur Mitglieder-gewinnung
- Initiierung gemeinsamer Kampagnen zur Mitgliederbindung und -gewinnung

7. Digitalisierung und technische Tools

Die Bedeutung der Digitalisierung für die Telefonberatung

Die Digitalisierung eröffnet der Selbsthilfe neue Möglichkeiten, Ratsuchende zu erreichen, Beratungsangebote effizient zu organisieren und die Qualität der Beratung zu sichern. Neben der klassischen Telefonberatung gewinnen digitale Kanäle wie E-Mail, Chat und Videoberatung sowie moderne Dokumentationssysteme zunehmend an Bedeutung. Diese Entwicklungen bieten insbesondere jüngeren Zielgruppen und Menschen mit Kommunikationsbarrieren einen niedrighschwelligigen Zugang zur Beratung und ermöglichen eine flexible, zeitgemäße Unterstützung.

Technische Infrastruktur und Tools

Moderne Telefonanlagen sind heute weit mehr als einfache Gesprächsvermittler. Sie bieten Funktionen wie Anrufweiterleitung, Voicemail und Anrufstatistiken, die die Organisation und Nachverfolgung von Beratungsanliegen erheblich erleichtern.

Ergänzend zu den klassischen Telefonangeboten werden zunehmend E-Mail, Chat und Videoberatung eingesetzt. Diese zusätzlichen Kanäle ermöglichen es, Ratsuchende unabhängig von Zeit und Ort zu unterstützen und die Erreichbarkeit des Beratungsangebots zu erhöhen.

Dokumentationssysteme

Datenschutzkonforme Online-Datenbanken ermöglichen die strukturierte Erfassung und Auswertung von Beratungsgesprächen. Durch zentrale Dokumentation wird die Zusammenarbeit im Team verbessert, die Qualitätssicherung unterstützt und die Auswertung der Beratungsarbeit für die Weiterentwicklung des Angebots erleichtert. Die Einführung solcher Systeme trägt dazu bei, dass Beratungsprozesse transparent und nachvollziehbar gestaltet werden können.

Tools für interne Organisation

Digitale Projektmanagement-Tools wie Trello, Asana oder Microsoft Teams unterstützen die Aufgabenverteilung, Terminplanung und interne Kommunikation innerhalb der Beratungsteams. Zentrale, datenschutzkonforme Cloud-Lösungen (z. B. Nextcloud, Microsoft 365) ermöglichen die gemeinsame Ablage von Beratungsdokumenten und Protokollen, sodass alle Beteiligten jederzeit Zugriff auf aktuelle Informationen haben. Automatisierte Erinnerungen und Wiedervorlagen helfen beim Follow-up und der Nachverfolgung von Beratungsanliegen, was die Effizienz der Beratungsarbeit weiter erhöht.

Datenschutz und Nutzerfreundlichkeit

Der Schutz personenbezogener Daten ist im digitalen Beratungsprozess von zentraler Bedeutung. Alle eingesetzten Systeme müssen den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) entsprechen. Klare Zugriffsrechte und regelmäßige Schulungen der Beratenden sind essenziell, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten. Die Nutzerfreundlichkeit der Systeme sollte regelmäßig überprüft und an die Bedürfnisse der Beratenden angepasst werden, damit die Technik die Beratung optimal unterstützt und nicht zur Hürde wird.

Integration und Schulung

Die Einführung neuer technischer Systeme sollte stets mit Bedacht erfolgen. Pilotprojekte bieten die Möglichkeit, neue Lösungen zunächst in einem kleineren Rahmen zu testen und die Erfahrungen der Beratenden auszuwerten. Regelmäßige Einführungs- und Auffrischungsworkshops sichern die sichere und effiziente Nutzung der Technik. Rückmeldungen aus der Praxis sind wichtig, um die technischen Lösungen fortlaufend weiterzuentwickeln und den tatsächlichen Bedarf zu treffen.



Mögliche Rolle der Bundesverbände

Bundesverbände übernehmen eine zentrale Rolle bei der Digitalisierung der Telefonberatung. Sie entwickeln und stellen Mustervorlagen sowie Empfehlungen für technische Lösungen bereit, beraten ihre Untergliederungen bei der Auswahl, Einführung und Pflege von Dokumentationssystemen und Tools und organisieren gemeinsame Schulungen sowie Erfahrungsaustausch zu Digitalisierungsthemen. Zudem unterstützen sie die Untergliederungen bei Fragen rund um Datenschutz und IT-Sicherheit und sorgen dafür, dass die digitalen Angebote den aktuellen rechtlichen und fachlichen Anforderungen entsprechen.

8. Öffentlichkeitsarbeit und Sichtbarkeit

Die Rolle der Öffentlichkeitsarbeit in der Telefonberatung

Effektive Öffentlichkeitsarbeit ist entscheidend, um die Angebote der Telefonberatung bekannt zu machen, neue Zielgruppen zu erreichen und die gesellschaftliche Wahrnehmung der Selbsthilfe zu stärken. Sichtbarkeit fördert nicht nur die Nutzung der Beratung, sondern unterstützt auch die Mitgliedergewinnung und das Image des Verbandes. Dabei ist es ganz egal, ob der Bundesverband selbst Angebote der Telefonberatung vorhält oder ob dies Sache der Landesverbände oder eines Teams von Beraterinnen und Beratern ist. Es kommt darauf an, dass möglichst viele potentielle Ratsuchende auf alle Angebote des Verbandes aufmerksam werden können.

Aktionstage und Experten-Hotlines

Viele Verbände nutzen gezielte Aktionstage oder Aktionswochen, um spezielle Themen in den Fokus zu rücken und Ratsuchenden einen besonders niedrigschwelligen Zugang zu Expertenwissen zu ermöglichen. Während dieser Zeit werden spezielle Hotlines geschaltet, bei denen Fachleute telefonisch oder per E-Mail für Fragen zur Verfügung stehen.

Erfolgsfaktoren:

- Klare Themenwahl und zeitliche Begrenzung
- Frühzeitige und gezielte Bewerbung über Website, Newsletter, Social Media und lokale Presse
- Einbindung erfahrener Expert*innen und Beratungsteams
- Dokumentation und Auswertung der Aktion (z. B. Zahl der Anfragen, häufige Themen, Feedback der Nutzer*innen)

Zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit

Gezielte Ansprache bestimmter Zielgruppen (z. B. Jugendliche, Eltern, Migrant*innen, seltene Erkrankungen) erhöht die Wirksamkeit der Öffentlichkeitsarbeit und sorgt dafür, dass die Beratung diejenigen erreicht, die sie am dringendsten benötigen.



EMPFEHLUNGEN:

- Nutzung zielgruppenspezifischer Kanäle und Medien
- Kooperationen mit anderen Organisationen und Multiplikatoren
- Bereitstellung passender Informationsmaterialien (Flyer, Videos, Social Media Content)

Kontinuierliche Information und Präsenz

- Regelmäßige Berichte über die Beratung und ihre Erfolge in Mitgliedermagazinen, Jahresberichten und auf der Website
- Newsletter für Mitglieder, Beratende und Multiplikator*innen
- Nutzung von Social Media zur schnellen Information und Reaktion auf aktuelle Entwicklungen
- Präsenz auf Veranstaltungen, Messen und Fachtagen



Mögliche Rolle der Bundesverbände

- Entwicklung von Vorlagen und Kommunikationskonzepten für die Untergliederungen
- Organisation gemeinsamer Öffentlichkeitskampagnen und Aktionstage
- Unterstützung bei der Pressearbeit und im Umgang mit Medien
- Sammlung und Weitergabe von Best-Practice-Beispielen

9. Best-Practice-Beispiele und Innovationen

Lernen von erfolgreichen Modellen

Die Selbsthilfelandchaft bietet eine Vielzahl an erprobten und erfolgreichen Ansätzen in der Telefonberatung. Best-Practice-Beispiele zeigen, wie unterschiedliche Verbände – je nach Größe, Ressourcen und Zielgruppen – innovative Lösungen gefunden haben, um Beratung effektiv, erreichbar und qualitativ hochwertig zu gestalten.



BEISPIEL 1:

Zentrale Telefonberatung mit Hauptamt und Ehrenamt

Ein Bundesverband hat eine zentrale Hotline etabliert, die von hauptamtlichen Mitarbeitenden koordiniert wird. Ehrenamtliche Beratende werden gezielt geschult und übernehmen zu festen Zeiten die Beratung. Durch die zentrale Koordination werden Qualität, Erreichbarkeit und Entlastung der Ehrenamtlichen sichergestellt. Die Hauptamtlichen sind für komplexe Fälle und die Weiterentwicklung des Angebots zuständig.

Erfolgsfaktoren:

- Klare Aufgabenverteilung zwischen Haupt- und Ehrenamt
- Regelmäßige Qualifizierung und Supervision
- Transparente Kommunikation der Erreichbarkeitszeiten



BEISPIEL 2:

Dezentral organisierte Beratung mit regionalen Ansprechpartnern

Ein anderer Verband setzt auf ein dezentrales Modell: Die Beratung erfolgt durch regionale Ansprechpartner*innen (Landesverbände, SHG-Leitungen, Einzelmitglieder). Der Bundesverband stellt Schulungsmaterial, Qualitätsstandards und eine Plattform für den Erfahrungsaustausch bereit. So bleibt die Beratung nah an den Bedürfnissen der Ratsuchenden und regionalen Besonderheiten.

Erfolgsfaktoren:

- Zentral bereitgestellte Standards und Materialien
- Regelmäßige Austauschtreffen (online/offline)
- Flexibilität bei regionalen Lösungen



BEISPIEL 3:

Qualitätssicherung durch Arbeitsgruppen

Ein Verband hat eine bundesweite Arbeitsgruppe „Telefonberatung“ gegründet, die Erfahrungen bündelt, Standards entwickelt und gemeinsame Fortbildungen organisiert. Die Arbeitsgruppe koordiniert auch Supervisionen und unterstützt bei der Einführung neuer technischer Tools.

Erfolgsfaktoren:

- Strukturiertes Vorgehen bei der Qualitätsentwicklung
- Beteiligung von Beratenden aus verschiedenen Ebenen
- Gemeinsame Entwicklung von Materialien und Checklisten



BEISPIEL 4:

Technische Innovationen und Digitalisierung

Ein Verband hat die Digitalisierung genutzt, um Beratung per Telefon, E-Mail, Chat und Video anzubieten. Ein datenschutzkonformes Dokumenten-



tationssystem ermöglicht die strukturierte Erfassung und Auswertung der Beratungsarbeit. Digitale Tools erleichtern die interne Kommunikation und Terminorganisation.

Erfolgsfaktoren:

- Niedrigschwellige Zugänge für verschiedene Zielgruppen
- Schulungen zur Nutzung der Technik
- Kontinuierliche Evaluation und Anpassung der Systeme



BEISPIEL 5: Zielgruppenspezifische Beratung

Einige Verbände bieten spezielle Beratungszeiten oder -angebote für bestimmte Zielgruppen an (z. B. Eltern, Jugendliche, Menschen mit seltenen Erkrankungen). Die Beratenden werden themenspezifisch geschult und die Angebote werden gezielt über passende Kanäle kommuniziert und beworben.

Erfolgsfaktoren:

- Passgenaue Qualifizierung der Beratenden
- Sichtbare Kommunikation der Angebote
- Feedback- und Anpassungsprozesse



Mögliche Rolle der Bundesverbände bei Innovation und Best-Practice

- Sammlung und systematische Auswertung erfolgreicher Modelle
- Förderung des Austauschs zwischen Untergliederungen
- Unterstützung bei der Übertragung erfolgreicher Ansätze auf andere Strukturen
- Initiierung von Pilotprojekten und Innovationsförderung

10. Handlungsempfehlungen und Checklisten

Im folgenden Kapitel sollen einige praxisnahe und sofort umsetzbare Empfehlungen und übersichtliche Checklisten für Verantwortliche in Bundesverbänden und deren Untergliederungen aufgezeigt werden. Sie können als Orientierungshilfe für die Entwicklung, Optimierung und Qualitätssicherung von Telefonberatungsangeboten dienen.

10.1 Handlungsempfehlungen für Bundesverbände

1. Bestandsaufnahme und Zielklärung

- Analysieren Sie bestehende Beratungsangebote (zentral, dezentral, Mischformen).
- Klären Sie, welche Rolle der Bundesverband einnehmen will: nicht beteiligt, koordinierend, qualifizierend, selbst beratend?
- Definieren Sie Zielgruppen und Bedarfe.

2. Strukturen schaffen oder weiterentwickeln

- Entscheiden Sie, ob und wie zentrale oder dezentrale Angebote aufgebaut oder gestärkt werden sollen.
- Entwickeln Sie klare Aufgabenprofile für Beratende, Koordination und technische Unterstützung.

3. Qualitätsstandards und Materialien bereitstellen

- Erarbeiten Sie Leitfäden, Gesprächsstandards und Dokumentationsvorlagen.
- Schaffen Sie einen zentralen Materialpool für Schulungen und Checklisten.
- Fördern Sie die Orientierung an externen Qualitätsstandards.

4. Qualifizierung und Supervision organisieren

- Planen Sie regelmäßige Fortbildungen und Austauschformate (online/offline).
- Etablieren Sie Supervision, Fallbesprechungen und Peer-Austausch.

5. Ressourcen sichern

- Ermitteln Sie den Personal-, Finanz- und Technikbedarf.
- Unterstützen Sie Untergliederungen bei Fördermittelanträgen und der Ressourcenplanung.
- Prüfen Sie Kooperationsmöglichkeiten mit anderen Organisationen.

6. Digitalisierung vorantreiben

- Wählen Sie datenschutzkonforme technische Lösungen aus.

- Schulen Sie Beratende zu digitalen Tools und Datenschutz.
- Testen Sie neue Systeme zunächst in Pilotgruppen.

7. Öffentlichkeitsarbeit und Mitgliederbindung stärken

- Entwickeln Sie Kommunikationskonzepte und Vorlagen für Aktionstage, Hotlines und Social Media.
- Fördern Sie die aktive Ansprache von Ratsuchenden und Mitgliedern im Beratungsgespräch.

8. Evaluation und Weiterentwicklung

- Sammeln Sie Feedback von Beratenden und Ratsuchenden.
- Analysieren Sie Beratungsstatistiken und passen Sie Angebote an.
- Reflektieren Sie regelmäßig die Rolle und Potentiale des Bundesverbands.

10.2 Checklisten für die Praxis



CHECKLISTE:

Aufbau oder Optimierung einer Telefonberatung

- Zielgruppen und Bedarfe definiert
- Organisationsmodell (zentral/dezentral) festgelegt
- Aufgabenprofile und Zuständigkeiten geklärt
- Qualifizierungsbedarf ermittelt und Fortbildungen geplant
- Standards und Leitfäden erstellt oder aktualisiert
- Datenschutzkonforme Dokumentation eingeführt
- Technische Ausstattung geprüft und ggf. modernisiert
- Ressourcenbedarf (Personal, Finanzen, Technik) ermittelt
- Fördermöglichkeiten recherchiert und Anträge gestellt
- Öffentlichkeitsarbeit geplant und gestartet
- Feedbackmechanismen etabliert



CHECKLISTE:

Qualitätssicherung in der Telefonberatung

- Regelmäßige Supervision/Fallbesprechungen organisiert
- Fortbildungsangebote für Beratende vorhanden
- Feedback von Ratsuchenden wird eingeholt und ausgewertet
- Dokumentationsstandards werden eingehalten
- Datenschutz wird regelmäßig überprüft
- Technische Tools werden regelmäßig evaluiert
- Standards und Prozesse werden jährlich reflektiert und angepasst



CHECKLISTE:

Mitgliedergewinnung und -bindung

- Erstberatung für Nichtmitglieder klar geregelt
- Vorteile der Mitgliedschaft im Beratungsgespräch thematisiert
- Informationsmaterial zur Mitgliedschaft verfügbar
- Niederschwellige Beitrittsmöglichkeiten angeboten
- Nachfassaktionen nach Beratungsgesprächen organisiert
- Erfolge bei der Mitgliedergewinnung dokumentiert



Mögliche Rolle der Bundesverbände:

Diese Empfehlungen und Checklisten sollten regelmäßig an neue Entwicklungen angepasst und den Untergliederungen als Arbeitsinstrument zur Verfügung gestellt werden.

11. Ausblick: Zukunft und Weiterentwicklung der Telefonberatung

Neue Herausforderungen und Chancen

Die Telefonberatung in der Selbsthilfe steht vor stetigen Veränderungen. Gesellschaftliche Entwicklungen, technische Innovationen und sich wandelnde Bedürfnisse der Ratsuchenden erfordern kontinuierliche Anpassung. Bundesverbände können und sollten diese Dynamik aktiv gestalten.

Zentrale Trends und Herausforderungen

- **Digitalisierung:**
Die Bedeutung digitaler Beratungskanäle wächst weiter. Neben dem Telefon werden E-Mail, Chat und Videoberatung zunehmend selbstverständlich. Datenschutz, digitale Kompetenzen und technische Ausstattung bleiben zentrale Aufgabenfelder.
- **Zielgruppenspezifische Angebote:**
Die Diversität der Ratsuchenden nimmt zu. Angebote müssen auf verschiedene Altersgruppen, kulturelle Hintergründe und spezielle Lebenslagen zugeschnitten werden.
- **Qualitätssicherung:**
Der Anspruch an die Qualität der Beratung steigt. Strukturierte Fortbildung, Supervision und die Entwicklung von Standards bleiben Daueraufgaben.
- **Ressourcenknappheit:**
Die Gewinnung und Bindung von Ehrenamtlichen sowie die Sicherung finanzieller und technischer Ressourcen werden weiterhin eine Herausforderung sein.
- **Vernetzung und Kooperation:**
Austausch und Zusammenarbeit zwischen Verbänden, mit externen Fachstellen und innerhalb der Selbsthilfe werden immer wichtiger, um Synergien zu nutzen und Innovationen zu fördern.

Potentiale der Bundesverbände

- **Impulsgeber und Motor für Innovation:**
Bundesverbände können neue Entwicklungen frühzeitig erkennen, Pilotprojekte initiieren und Innovationen fördern.
- **Qualitäts- und Kompetenzzentrum:**
Durch die Entwicklung und Weitergabe von Standards, Materialien und Schulungsangeboten können Bundesverbände die Qualität in der Fläche sichern.
- **Vernetzer und Koordinator:**
Sie können den Austausch zwischen Untergliederungen, mit anderen Organisationen und externen Partnern gezielt fördern.
- **Interessenvertretung:**
Bundesverbände können die Bedeutung der Telefonberatung gegenüber Politik, Förderern und Öffentlichkeit sichtbar machen und für bessere Rahmenbedingungen eintreten.



EMPFEHLUNGEN FÜR DIE WEITERENTWICKLUNG

- Offenheit für neue Kommunikationswege und Technologien
- Stetige Bedarfsanalyse und Evaluation der Angebote
- Förderung von Vielfalt und Inklusion in der Beratung
- Investition in Qualifizierung, Supervision und technische Ausstattung
- Stärkung der Zusammenarbeit und des Erfahrungsaustauschs

Weiterführende Arbeitshilfe der BAG SELBSTHILFE

Die BAG SELBSTHILFE hat eine umfangreiche Arbeitshilfe zur Methodik der Telefonberatung in der Selbsthilfe erstellt. Sie ist über die Website der BAG SELBSTHILFE sowie als Printversion erhältlich.

Die Arbeitshilfe bietet einen praxisnahen Leitfaden zur Durchführung und Weiterentwicklung von Telefonberatung im Kontext der Selbsthilfe. Sie richtet sich an Berater*innen, Führungskräfte und Organisationen und unterstützt sowohl die praktische Beratung als auch die Qualitätssicherung.

Mit einem klaren Fokus auf direkte Anwendbarkeit enthält sie hilfreiche Materialien wie Checklisten, Gesprächsleitfäden und Protokollvorlagen, die die Umsetzung und Dokumentation von Beratungstätigkeiten erleichtern. Die Inhalte eignen sich sowohl zur Einarbeitung neuer Mitarbeitender als auch zur Fortbildung und internen Schulung.

Die Arbeitshilfe fördert eine strukturierte, qualitätsgesicherte Umsetzung von Beratung und stärkt die professionelle Arbeit innerhalb von Selbsthilfeorganisationen.



FAZIT

Die Telefonberatung bleibt ein unverzichtbarer Bestandteil der Selbsthilfe. Sie lebt von engagierten Menschen, passgenauen Strukturen und der Bereitschaft, sich weiterzuentwickeln. Bundesverbände spielen eine Schlüsselrolle, um die Potentiale dieser Arbeit zu heben und die Selbsthilfe für die Zukunft zu stärken.

Illustrationen

Cover: Designed by freepik / Freepik-Ressource: [Flache Design-Person, die sich beschwert](#)

Seite 3: Designed by pikisuperstar / Freepik-Ressource: [Call-Center-Konzept flaches Design](#)

Seite 5: Designed by freepik / Freepik-Ressource: [Flache Designillustration des Kundensupports](#)

Impressum

BAG SELBSTHILFE

Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung,
chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e.V.

Kirchfeldstraße 149
40215 Düsseldorf

Telefon: +49 (0) 211 31006-0

Fax: +49 (0) 211 31006-48

E-Mail: info@bag-selbsthilfe.de

www.bag-selbsthilfe.de

Dezember 2025

B.A.G
SELBSTHILFE