

Kommunikation über Messenger: Information für Klient*innen

Sie können Ihre Fachkraft Frau/Herr _____

über den Messenger *Wire* erreichen.

Wir geben Ihnen hier Informationen dazu.



Warum *Wire* und kein anderer Messenger?

Die Caritas Mülheim hat sich aus zwei Gründen für *Wire* entschieden:

- *Wire* ist kostenfrei.
- *Wire* ist sicher. *Wire* hält sich an die Gesetze für Datenschutz, die in Deutschland gegelte Bei anderen Messengern, wie zum Beispiel WhatsApp, können wir die Sicherheit Ihrer Daten nicht garantieren.

Wie können Sie sich über *Wire* mit Ihrer Fachkraft verbinden?

1. Laden Sie *Wire* über den App-Store herunter.
2. Öffnen Sie *Wire* und erstellen Sie einen privaten Account. Klicken Sie dafür auf das grüne Symbol.
3. Alles geklappt? Gehen Sie zu den Kontakten. Klicken Sie dafür auf dieses Symbol: 
4. Geben Sie in der Suche den *Wire*-Namen ihrer Fachkraft ein:
@ _____
5. Schicken Sie ihrer Fachkraft eine Anfrage.

Wann ist Ihre Fachkraft über Messenger erreichbar?

Sie können jederzeit eine Nachricht senden.

Unsere Fachkräfte nutzen ihr Diensthandy nur zur Arbeitszeit. Abends und am Wochenende können sie nicht antworten. Ihre Fachkraft antwortet Ihnen dann am nächsten Arbeitstag.

In ihrer Arbeitszeit haben die Fachkräfte viele Termine. Sie können nicht immer sofort antworten, auch wenn sie die Nachricht schon gelesen haben. Bitte haben Sie dann Geduld. Ihre Fachkraft antwortet Ihnen so schnell wie möglich.

Bitte wenden.

Was können Sie über *Wire* mit Ihrer Fachkraft austauschen?

- Allgemeine Informationen, zum Beispiel Links zu Websites oder Kontaktdaten von Beratungsstellen.
- Einfache Fragen, zum Beispiel zum Ausfüllen eines Formulars.
- Dokument, zum Beispiel Fotos von einem Bescheid.
- Sie können über *Wire* Termine absprechen, zum Beispiel wenn Sie sich verspäten oder wenn Sie einen Termin verschieben müssen.

Wofür eignet sich ein persönliches Gespräch besser?

In manchen Fällen rufen Sie Ihre Fachkraft besser an oder fragen Sie während Ihrer Termine:

- Wenn Sie ausführliche Beratung zu einer Frage brauchen.
- Wenn Sie etwas Schwieriges oder Vertrauliches besprechen möchten.

Wichtig! Keine Nachrichten von Anderen weiterleiten.

Sie haben Probleme in der Kommunikation mit einer anderen Person?

Bitte leiten Sie Ihrer Fachkraft keine Nachrichten oder Screenshots von Chats mit anderen Personen weiter. Ihre Fachkraft löscht diese, ohne sie zu lesen.

Fragen Sie, wenn nötig, Ihre Fachkraft am Telefon oder während Ihrer Termine nach Rat.

Was passiert nach dem Ende der Hilfe?

Nach dem Ende der Hilfe können Sie Ihre Fachkraft nicht mehr über *Wire* erreichen. Die Fachkraft löst dann die Verbindung auf *Wire* und löscht den Gesprächsverlauf.

Nach dem Ende der Hilfe können Sie Ihre Fachkraft bei Bedarf anrufen oder eine E-Mail schreiben.

Haben Sie noch Fragen zur Kommunikation über *Wire*?

Sprechen Sie Ihre Fachkraft an.