



Caritassozialdienst

**Mitarbeiterinnen: Dagmar Finke (Teamleitung), Tel. 0721 / 9 12 43-31
d.finke@caritas-karlsruhe.de
Meike Beha, Petra Frank, Eva Grich, Christiane Kern**

**Finanzierung: kommunaler Zuschuss, Kirchensteuermittel,
Caritas-Mittel, Spenden**

1. Kurzbeschreibung des Arbeitsgebietes

Der Caritassozialdienst ist als Basisdienst die Erstanlauf- (Clearing)stelle für alle Kund*innen, bei denen eine Problemlage geklärt wird und ggf. weitergehende Hilfen bereitgestellt oder vermittelt werden.

An den Caritassozialdienst angegliedert sind noch zwei Stellen mit je 50 % „Lotsen aus der Wohnungslosigkeit“, die seit 2007 von der Stadt Karlsruhe gefördert werden (Jahresbericht im Anschluss). Seit Juni 2016 ist eine 50 %-Stelle für die Kirchensozialarbeit in der Kirchengemeinde Allerheiligen an den Caritassozialdienst angegliedert, die jedoch in 2020 nicht besetzt war.

Deputate im Caritassozialdienst:

- 1 Mitarbeiterin mit 70 %
- 3 Mitarbeiterinnen mit 50 %, davon 1x 20 % Teamleitung
- 1 Mitarbeiterin mit 30 %

Die Caritassozialdienst -Mitarbeiterinnen arbeiten bezirksorientiert in 5 Bezirken, die nach Stadtteilen / Pfarrgemeinden aufgeteilt sind.

Beratungsformen des Caritassozialdienstes:

- Angebot von zwei offenen Sprechstunden in der Woche im Haus:
Montag 10.00–12.00 Uhr und Donnerstag 14.00-16.00 Uhr (zur Zeit nicht möglich)
- Termine nach Vereinbarung im Haus
- Aufsuchende Beratung / Hausbesuche
- Online- Beratung
- Sozialsprechstunde 14-tägig im Kinder- und Familienzentrum Haus Sonnensang
- Sozialsprechstunde wöchentlich im Kinder- und Familienzentrum Mühlburg
- Sozialsprechstunde wöchentlich im Pfarrhaus Hlg. Geist Daxlanden
- Sozialsprechstunde monatlich während des Elterncafés im Canisiushaus (zur Zeit eher nur telefonisch und bei Bedarf)



Der Umfang der Beratung richtet sich nach den individuellen Fragen und Problemlagen der Kund*innen. Hier sind alle Varianten denkbar, von der Kurzberatung über mehrmalige Beratungskontakten bis zu ganz intensiven Begleitungsprozessen. Es gibt auch einige Ratsuchende, die schon seit vielen Jahren zu uns kommen, weil sie dieses Angebot als eine gute Unterstützung in ihrer Lebenssituation empfinden.

2. Darstellung der Arbeitsschwerpunkte im laufenden Jahr

- Fachdienst für Clearing und individuelle Soforthilfe
- Beratung und Information über existenzsichernde Maßnahmen, ggf. Vermittlung materieller Überbrückungshilfen
- Beratung hinsichtlich sozialer Leistungen und Unterstützung bei der Durchsetzung sozialrechtlicher Ansprüche
- Hilfestellung bei der Gestaltung und Stabilisierung der persönlichen und familiären Situation, z.B. bei Arbeitslosigkeit, Krankheit, Überschuldung usw.
- Hilfen zur Bewältigung psychischer Krisen, vor allem bei Trennung, Vereinsamung, Beziehungskonflikten
- Information über und Weitervermittlung an andere spezialisierte interne / externe Fach- und Sozialdienste
- Zusammenarbeit mit Pfarrgemeinden, Diensten und Fachverbänden in der Caritas und anderen Einrichtungen im sozialen Netzwerk
- Öffentlichkeitsarbeit / Thematisierung von sozialen Problemen und Rahmenbedingungen im Gemeinwesen
- Mitwirkung in gemeindlichen und kirchlichen Gremien, sowie die Mitarbeit in (lokalen) Arbeitskreisen (z.B. AK Wohnungslosenhilfe oder bei der Armutsberichterstattung der Stadt Karlsruhe)



Das alles (und noch mehr) ist der der Caritassozialdienst

3. Was uns in der Arbeit dieses Jahres besonders aufgefallen ist

Aufgrund der Corona Krise wurden auch im Caritassozialdienst die persönlichen Kund*innenkontakte ab Mitte März zunächst fast ganz eingestellt. Die Durchführung der offenen Sprechstunde im Caritashaus sowie die Sozialsprechstunden vor Ort wurden eingestellt. Für eine Weile ließ sich die Beratung auf telefonische Wege oder auch per E-mail vom Caritassozialdienst zu den Kund*innen durchhalten. Dies war jedoch auch der Tatsache geschuldet, dass zu Beginn der Pandemie alle Menschen im wörtlichen Sinne „In Deckung“ gingen und sich weitestgehend „ein-igelten“, da die Angst und unsichere Lage den meisten Menschen sehr zugesetzt haben.

Die Kontaktmöglichkeiten über E-mail oder Telefon wurden von unseren Kund*innen dankbar aufgegriffen. Nach einer Weile zeigte sich jedoch, dass Beratung ohne persönliche Kontakte nicht alles auffangen konnte. Gerade Menschen mit Migrationshintergrund, aber auch viel andere benötigten eine „face to face-Beratung“ und so wurden Wege gesucht, diese Kontakte – sei es im Freien, im Büro, oder Privaträumen mit großem Abstand durchzuführen.

Parallel dazu wurden im Caritashaus Überlegungen angestellt, ein Corona-konformes Hygienekonzept zu erarbeiten und „sicheres Arbeiten“ zu ermöglichen. So zimmerte unser Hausmeister Spuckschutzwände, wir erhielten Masken und Desinfektionsmittel, um nach und nach wieder in die Beratung einzusteigen.

Aufgrund der Kontaktbeschränkungen und Sicherheitsvorschriften waren im Caritassozialdienst nicht immer alle Kolleg*innen vor Ort, so dass Verwaltungsaufgaben, wie z.B. Briefe ausdrucken und versenden, von den Kolleg*innen vor Ort mit übernommen wurden. Pauschal gesagt, wird jede Beraterin bestätigen, dass der Aufwand sehr hoch war und alles umständlich und teilweise kompliziert wurde. Dadurch, dass manche Behörden komplett geschlossen hatten und nur postalisch, per mail oder telefonisch zu erreichen waren, war der Verwaltungsaufwand und der Zeiteinsatz hier enorm hoch.



Beratung – aber sicher!
...mit Trennwand und Maske

Der Kundenzulauf im Caritassozialdienst war nach Einführung sicherer Beratungsräume im Caritashaus nach wie vor sehr hoch und wir kamen auch hin und wieder komplett an unsere Grenzen, so dass wir auch Kund*innen nicht sofort beraten konnten und ihnen i.d.R. dann aber eine Alternative aufzeigten.

Kontakt zu uns suchten sowohl Kund*innen, die uns bereits bekannt waren und teilweise Intensivberatungen erforderten, als auch eine Vielzahl an Neukund*innen. Die Beratungsinhalte waren dabei sehr vielfältig und häufig auch durch die Situation der Pandemie bestimmt. Zu Beginn der Corona Krise bestand einfach auch mal „nur“ ein Gesprächsbedarf oder das Erfragen von Hilfsmöglichkeiten. Gerade das Thema Schulcomputer löste hier einige Zeit Gesprächsbedarf aus. Da durch die Pandemie viele Menschen ihre Arbeit verloren oder in die Kurzarbeit gingen, war dieses Thema ebenfalls sehr stark nachgefragt. Schwerpunkte bei der Beratungsarbeit waren somit auch in diesem Jahr das „Clearing“, die Vergabe allgemeiner Informationen und das Prüfen von Bescheiden, sowie die Klärung sozialrechtlicher Fragen oder Ansprüche. Aufgrund der vielen gesetzlichen Änderungen waren die CSD -Mitarbeiter*innen hier sehr gefordert und besuchten auch erstmalig Online-Schulungen, um sich „fit“ zu machen und ggf. noch fehlendes „Know-How“ über unseren langjährig unterstützenden Rechtsanwalt zu erfragen.

Auch das Thema Wohnen und Wohnungsnot machte vor der Pandemie nicht Halt und war Teil unserer Beratungsarbeit. Wichtig im Beratungskontext ist und war es ein gutes Netzwerk zu haben und entsprechende interne und externe Angebote miteinzubeziehen oder dorthin weiter zu vermitteln.

Unsere 3 ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen befinden sich seit Beginn der Corona Krise im Lockdown. Unterstützung erhielten wir ab Oktober für den Montagvormittag durch eine ehrenamtliche Mitarbeiterin, die durch die Schließung der Cari-Tasse „frei wurde“ und nun aufgrund ihrer langjährigen Mitarbeit uns bzw. die Kund*innen bei bestimmten Aufgaben unterstützen konnte.

Weiterhin sind wir sehr zufrieden damit, dass wir alle unsere Sozialsprechstunden vor Ort wieder aufnehmen konnten und diese mit Blick auf die Kirchengemeinde Durlach im nächsten Jahr noch weiter ausbauen können.

Bewährt hat sich für den Caritassozialdienst auch die Zusammenarbeit mit der Beiertheimer Tafel, die nach einem kurzem Lockdown im März relativ schnell wieder Fahrt aufgenommen hat und somit auch für manche Kund*innen im Caritashauss eine wertvolle Unterstützung darstellt.

4. Das Wichtigste zusammengefasst

Der Caritassozialdienst als Basisdienst, Erstanlauf- und Clearingstelle, sowie als Fachdienst für Existenzsicherung wurde auch in diesem Jahr von vielen Kund*innen angefragt.

Nach einem kurzen Lockdown wurden nach und nach wieder „face to face“-Beratungen möglich, welche dankbar von den Kund*innen angenommen wurden. Bedingt durch die Pandemie waren auch Armut, Notlagen, und Multiproblemfälle zentrale Themen im Beratungsalltag. Coronabedingte Mehrausgaben durch Home-Schooling, Home-Office usw. schlugen ebenfalls zu Buche. Neue Instrumente, wie das Kurzarbeitergeld und weitere (ergänzende) Sozialleistungen bestimmten den Alltag vieler Menschen und warfen Fragen und Probleme auf. Durch die enge Zusammenarbeit mit der Beiertheimer Tafel und anderen Spender*innen konnten wir hier viele Notlagen auffangen und/ oder abmildern.

Erfreulich war auch, dass unsere Sozialsprechstunden vor Ort in Daxlanden, Mühlburg, im Canisiushaus und im Sonnensang weitergeführt werden konnten. Unser Bestreben, die Sozialraum-orientierte Ausweitung des Caritassozialdienstes durch einen Zuschuss der Stadt Karlsruhe zu verstetigen, ist wegen des Corona-bedingten Einjahres-Haushalts 2021 leider noch nicht zu realisieren. Wir werden dieses Anliegen bei der Vorbereitung des nächsten regulären Doppel-Haushalts erneut vorbringen

Dagmar Finke, Meike Beha, Petra Frank, Eva Grich, Christiane Kern



Caritassozialdienst-Team (v. li.):
(stehend) Christiane Kern, Franziska
Gassenschmidt (Gemeindecaritas),
Meike Beha, Eva Grich
(sitzend) Petra Frank, Dagmar Finke

Jahresstatistik 2020 Beratungs- und Familienzentrum Caritashaus
 Caritassozialdienst
 (inkl. Lotsen aus der Wohnungslosigkeit)

Beratungskontakte:

Kund*innen	Beratungskontakte
553	3.208

hinzu kommen: (statistisch nicht ausgewertet)	
Online-Kund*innen	Beratungskontakte
120	263

5-Jahres-Vergleich „Kund*innen“:

2016	2017	2018	2019	2020
605	629	597	591	553

5-Jahres-Vergleich „Beratungskontakte“:

2016	2017	2018	2019	2020
3.504	3.619	3.452	3.159	3.208

Beratungsbereiche (Mehrfachnennungen möglich):

Allgem. Fragen	Arbeit	Aufenthalt	Problem mit Behörde	Beziehungsproblem	Finanzen	Gesundheit	Statusrechtl. Fragen	Wohnen	Sonstiges
0	44	5	99	28	362	80	1	147	43

Geschlecht:

männlich	weiblich
220	343

Alter:

bis 18	19-25	26-35	36-50	51-65	über 65	keine Angaben
1	19	93	183	139	94	24

Familienstand:

ledig	verheiratet	Lebens-Partnerschaft	verwitwet	getrennt lebend	geschieden	keine Angaben
169	111	2	118	37	34	81

Einkommen (Mehrfachnennungen möglich):

Lohn	Alg 1	Alg 2	Sozialhilfe	Krankengeld	Unterhalt	Rente	Sonstiges	keine Angaben
83	22	252	66	12	8	75	32	61

Zugang durch:

Eigeninitiative	Familie / Freunde	andere Berat. Dienste	Arbeitgeber	Arzt / Krankenkasse	Behörde	Kirche	Medien	Sonstige	keine Angabe
235	93	48	0	3	58	73	4	0	39

Evaluation 2020 Beratungs- und Familienzentrum Caritashaus
Caritassozialdienst
(inkl. Lotsinnen aus der Wohnungslosigkeit)

Ziel	Bedarf	erreicht
Beratung zu Alg I,II,GS,SGB XII,	323	319
Beratung zu Leistungen für Eltern/Kinder	88	87
Beratung zu Leistungen bei Krankheit/Pflegebed./Alter	103	104
Beratung bei Psych. Krankheit/Sucht	35	33
Beratung zur Vermittlung von Kur/Reha	13	13
Beratung zu Leistungen bei Behinderung	20	19
Beratung zu ergänz. soz. Leistungen (GEZ, Kh'er Pass...)	91	88
Hilfe bei Durchsetzung von Leistungsansprüchen	150	149
Hilfe bei Existenzsicherung Wohnung/Energie	126	124
Beratung in Schuldensituation	108	110
Erstellung / Analyse Haushaltsplan	98	96
Ausstellung Kundenkarte Beiertheimer Tafel	23	22
Abwendung von Notlage durch mat. Beihilfe/Gutschein	195	163
Beratung zu Arbeit/bei Arbeitslosigkeit	54	51
Beratung bei Wohnungsverlust/Wohnungssuche	115	116
Beratung bei einem Sterbefall	3	3
Unterstützung bei Anregung gesetzl. Betreuung	7	7
Vermittlung weiterer Hilfen (NBH,FH,JH,...)	68	67
Unterstützung in psychosoz. Sit./ bei Beziehungsproblemen	161	160
Unterstützung bei Einsamkeit/Isolation	22	22
Hilfe bei Antragstellung/Briefen	200	200
Kooperation mit Pfarrgemeinde/Fachdienst	97	98
Vermittlung an Pfarrgemeinde/Fachdienst	59	58
Unterstützung bei Rechtsberatung	83	83