



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 und ggf. weitergehende Hilfen bereitgestellt oder vermittelt werden.

Deputate im Caritassozialdienst :
3 Mitarbeiterinnen mit 50 %, davon 20 % Teamleitung
2 Mitarbeiterinnen mit 30 %

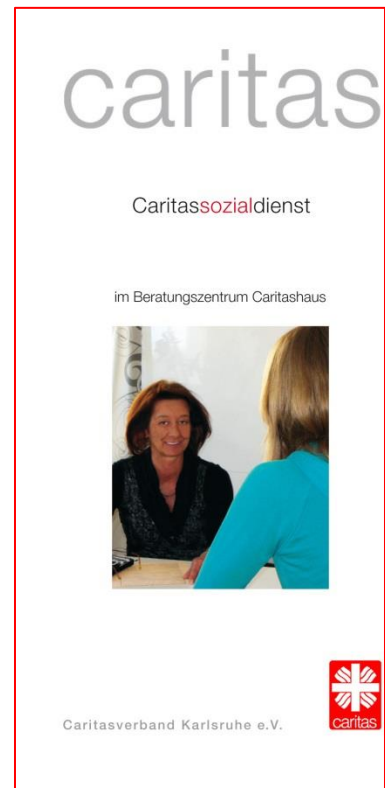
Die Caritassozialdienst -Mitarbeiterinnen arbeiten bezirksorientiert in fünf Bezirken, die nach Stadtteilen/ Pfarrgemeinden aufgeteilt sind.

Als Basisdienst organisiert der Caritassozialdienst auch den „Ansprechpartnerdienst“. Dies ist die Bereitstellung eines ganz niederschweligen Dienstes, wenn Kund*innen außerhalb von Sprechzeiten oder Terminen wegen einer Notlage vorsprechen. Dieser Dienst wird von allen Berater*innen des Caritashauses umschichtig ausgeübt.

Beratungsformen des Caritassozialdienst es:

- Angebot von zwei offenen Sprechstunden im Caritashaus (Montag von 10 bis 12 Uhr und Donnerstag von 14 bis 16 Uhr)
- Termine nach Vereinbarung
- Aufsuchende Beratung / Hausbesuche
- Außensprechstunde (14- tägig im Kinder- und Familienzentrum Sonnensang)
- Online- Beratung

Der Umfang der Beratung richtet sich nach den individuellen Fragen und Problemlagen der Kund/innen. Hier sind alle Varianten denkbar, sowohl von der Kurzberatung bis zu mehrmaligen Beratungskontakten als auch 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.

An den Caritassozialdienst angegliedert sind noch zwei Stellen mit je 50 % „Lotsen aus der Wohnungslosigkeit“, die seit 2007 von der Stadt Karlsruhe gefördert werden und seit Juni 2016 eine 50 %-Stelle für die Kirchensozialarbeit in der Kirchengemeinde Karlsruhe-Allerheiligen. (siehe Berichte im Anschluss).

2. Darstellung der Arbeitsschwerpunkte im laufenden Jahr

- Fachdienst für Clearing und individuelle Soforthilfe
- Beratung und Information über Existenzsichernde Maßnahmen , ggf. die Vermittlung materieller Überbrückungshilfen
- Beratung der Kund/innen hinsichtlich sozialer Leistungen und Unterstützung bei der Durchsetzung sozialgesetzlicher 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 kommunalen und kirchlichen Gremien, sowie die Mitarbeit in lokalen Arbeitskreisen (z.B. AK Wohnungslos, AK Migration, im DiCV Freiburg zur Konzeptionsentwicklung)



Das alles (und noch mehr) ist der der Caritassozialdienst

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

Der Kund*innenzulauf im Caritassozialdienst ist entsprechend den Vorjahren gleichbleibend hoch. Es kommen sowohl Kund*innen, die uns bereits bekannt sind, als auch eine Vielzahl an Neukunden.

Die Beratungsinhalte sind dabei sehr vielfältig und oft ist man erstaunt, weil auch immer wieder völlig neue Situationen und Fragen zu klären sind. Klassiker in der Beratungsarbeit sind nach wie vor das Clearing, allgemeine Informationen und das

Prüfen von Bescheiden, sowie die Klärung sozialrechtlicher Fragen oder Ansprüche. Weiterhin bestimmen sehr häufig schwierige Lebenssituationen und existenzielle Notlagen den Beratungsalltag. Zugenommen haben in diesem Jahr auch die Intensivberatungen, die sich über einen längeren Zeitraum hinziehen, weil die Problemlagen sehr komplex sind. Themen wie Krankheit (auch psychische Krankheiten und Suchterkrankungen), sowie Trennung / Scheidung, Überschuldung und Arbeitslosigkeit ziehen sich dabei wie ein roter Faden durch die Beratungsarbeit. Auch das Thema Wohnungsnot, die Suche nach bezahlbarem Wohnraum, schwierige Wohnverhältnisse, weil z.B. Wohnraum sanierungsbedürftig ist oder energetische Probleme vorliegen, sind ein ganz herausragendes Thema in der Beratung. Gerade das Thema Wohnraum stößt dabei aber auch auf Grenzen in der Beratung, da diese strukturellen Probleme durch Beratung allein nicht zu bewältigen sind.

Auch zeigt sich immer wieder, dass bei allen Themen und Fragestellungen mit der gesamten Komplexität in der Beratungsarbeit, es sehr wichtig ist, weitere Beratungsdienste intern und extern mit einzubeziehen und ein gutes Netzwerk zu haben bzw. auch auszubauen.

Beim Thema Zusammenarbeit ist auch die Unterstützung unserer ehrenamtlichen Mitarbeiter im Caritassozialdienst hervorzuheben. Wir haben 2 ehrenamtliche Mitarbeiter, die uns regelmäßig unterstützen, und ein Mitarbeiter steht als Vertretung zur Seite. Es ist nach wie vor so geregelt, dass jeweils ein ehrenamtlicher Mitarbeiter während der offenen Sprechstunden anwesend ist und nach Absprache mit der jeweiligen Beraterin 1 bis 2 Kund*innen betreut, mit denen klar definierte Aufgaben durchgeführt werden, z.B. Bewerbungsschreiben erstellen, Job- oder Wohnungsrecherche am PC, aber auch das Ordnen von Unterlagen oder das Erstellen von Gläubigerlisten. Weiterhin helfen die ehrenamtlichen Mitarbeiter auch beim Ausfüllen von Anträgen für Arbeitslosen-, Wohn- und Kindergeld oder für andere Ämter und Einrichtungen mit. Hin und wieder nehmen sie auch Einzeltermine wahr und begleiten die Kund*innen zu Ämtern, Banken oder anderen Institutionen. Wir sind sehr froh über diese Unterstützungsmöglichkeit, da wir dadurch sowohl Entlastung für unsere Arbeit zu bekommen, als auch mehr Beratungskapazität für unsere Kund*innen haben und auch unsere Angebotsqualität insgesamt verbessern können.

Da es im Caritassozialdienst auch immer wieder rechtliche Sachverhalte zu klären gibt, ist auch die Kooperation mit einem Rechtsanwalt vor Ort, der sowohl die Mitarbeiterinnen in speziellen Fragestellungen berät als auch Kund*innen direkt weiter begleiten kann, sofern Gerichtsprozesse o.ä. anstehen, sehr hilfreich und setzt auch nochmal ein Zeichen hinsichtlich der Beratungsqualität.



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

Gut für die niederschweligen Hilfeleistungen ist nach wie vor die Zusammenarbeit mit der Beiertheimer Tafel, da hier unsere Kund*innen preisgünstig Lebensmittel, teilweise auch andere gespendeten Artikel, erwerben und somit ihre Haushaltssituation nachhaltig entlasten können. Da die Tafel täglich geöffnet hat, kann hier so manche Notlage „abgedeckt“ werden.

Neu eingeführt wurde im April letzten Jahres die Außensprechstunde des Caritassozialdienstes im Kinder- und Familienzentrum Sonnensang. Diese Sprechstunde findet 14-tägig im Wechsel mit dem Seelsorger aus der Seelsorgeeinheit Karlsruhe-Allerheiligen statt und hat sich gut etabliert. Hier werden sowohl Informationen rund ums Kind zu den Themen Erziehung und Betreuung erörtert, als auch rechtliche Sachverhalte geklärt. Gerade auch die Vernetzung zur Kurberatung und zum Beratungsdienst für Trennung und Scheidung waren wichtige Kooperationspartner*innen.

Durch die Finanzierungszusage der katholischen Kirchengemeinden war die personelle Situation im Caritassozialdienst zunächst auf 3 Jahre gesichert. Umso erfreulicher ist es jetzt, dass auf Antrag des Caritasverbandes im Gemeinderat nun der Caritassozialdienst im Doppelhaushalt 2019/2020 wieder mit Intensivhilfe-Mitteln, die ca. 50% Deputat ausmachen, gefördert wird. Somit kann weiterhin die Beratungsarbeit im gleichen Umfang und Qualität weitergeführt werden.

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 angenommen. Die Existenzsicherung war dabei ein zentrales Thema im Beratungsalltag. Viele Menschen bezogen gekürzte Leistungen, waren verschuldet oder waren aus anderen Gründen am finanziellen Limit. Prekäre Arbeitsverhältnisse oder der Bezug von aufstockenden Leistungen bergen ebenfalls enorme Armutsrisiken. Auch die Situation auf dem Wohnungsmarkt spitzt sich immer mehr zu und die Suche nach bezahlbarem Wohnraum wird immer schwieriger. Der Zustand mancher Wohnungen und hohe Mieten sind Probleme, die häufig die Beratung bestimmen, aber auch Grenzen in der Beratung aufzeigen. Weiterhin bestimmen auch intensive und langwierige Beratungsprozesse bei Multiproblemlagen gehäuft die Arbeit des Caritassozialdienstes.

Die Vielfältigkeit dieser Probleme erfordert dabei eine sehr vernetzte Arbeit des Caritassozialdienstes mit den internen als auch externen Diensten, Pfarrgemeinden und anderen Akteuren im sozialen Netzwerk. Umfassende Kenntnisse und Kontakte innerhalb der Beratungslandschaft im Stadtgebiet sind hier nach wie vor das „Know - How“ des Caritassozialdienstes.

Abschließend als sehr positiv hervorzuheben ist auch die künftige Finanzierung des Caritassozialdienstes im Doppelhaushalt 2019/2020 der Stadt Karlsruhe, so dass sich die personelle Situation nicht verändert. Hiermit ist die gute und weiterhin kontinuierliche Beratungsarbeit für die nächsten Jahre gesichert.

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

Jahresstatistik 2018 Beratungszentrum Caritashaus

Caritassozialdienst

(inkl. Lotsen aus der Wohnungslosigkeit und Kirchensozialarbeit Allerheiligen)

Beratungskontakte:

Kund*innen	Beratungskontakte
597	3.452

hinzu kommen: (statistisch nicht ausgewertet)	
Online-Kund*innen	Beratungskontakte
55	163

5-Jahres-Vergleich „Kund*innen“:

2014	2015	2016	2017	2018
621	588	605	629	597

5-Jahres-Vergleich „Beratungskontakte“:

2014	2015	2016	2017	2018
4.106	3.296	3.504	3.619	3.452

Beratungsbereiche (Mehrfachnennungen möglich):

Allgem. Fragen	Arbeit	Aufenthalt	Problem mit Behörde	Beziehungsproblem	Finanzen	Gesundheit	Statusrechtl. Fragen	Wohnen	Sonstiges
87	58	12	123	47	398	69	5	134	47

Geschlecht:

männlich	weiblich
244	353

Alter:

bis 18	19-25	26-35	36-50	51-65	über 65	keine Angaben
6	31	108	206	161	76	9

Familienstand:

ledig	verheiratet	Lebens-Partnerschaft	verwitwet	getrennt lebend	geschieden	keine Angaben
214	111	1	37	53	111	57

Einkommen (Mehrfachnennungen möglich):

Lohn	Alg 1	Alg 2	Sozialhilfe	Krankengeld	Unterhalt	Rente	Sonstiges	keine Angaben
95	25	283	55	10	15	72	56	60

Zugang durch:

Eigeninitiative	Familie / Freunde	andere Berat. Dienste	Arbeitgeber	Arzt / Krankenkasse	Behörde	Kirche	Medien	Sonstige	keine Angabe
305	98	48	0	3	51	36	8	1	47

Evaluation 2018 Beratungszentrum Caritashaus „Caritassozialdienst“

Ziel	Bedarf	erreicht
Beratung zu Alg I,II,GS,SGB XII,	315	313
Beratung zu Leistungen für Eltern/Kinder	87	86
Beratung zu Leistungen bei Krankheit/Pflegebed./Alter	87	90
Beratung bei Psych. Krankheit/Sucht	42	42
Beratung zur Vermittlung von Kur/Reha	9	8
Beratung zu Leistungen bei Behinderung	18	18
Beratung zu ergänz. soz. Leistungen (GEZ,Kh'er Pass...)	98	96
Hilfe bei Durchsetzung von Leistungsansprüchen	141	142
Hilfe bei Existenzsicherung Wohnung/Energie	106	102
Beratung in Schuldensituation	121	122
Erstellung / Analyse Haushaltsplan	68	68
Ausstellung Kundenkarte Beiertheimer Tafel	24	22
Abwendung von Notlage durch mat. Beihilfe/Gutschein	188	169
Beratung zu Arbeit/bei Arbeitslosigkeit	61	61
Beratung bei Wohnungsverlust/Wohnungssuche	110	109
Beratung bei einem Sterbefall	4	4
Unterstützung bei Anregung gesetzl. Betreuung	6	6
Vermittlung weiterer Hilfen (NBH,FH,JH,...)	67	67
Unterstützung in psychosoz. Sit./ bei Beziehungsproblemen	134	134
Unterstützung bei Einsamkeit/Isolation	13	13
Hilfe bei Antragstellung/Briefen	175	174
Kooperation mit Pfarrgemeinde/Fachdienst	57	58
Vermittlung an Pfarrgemeinde/Fachdienst	63	61
Unterstützung bei Rechtsberatung	56	54