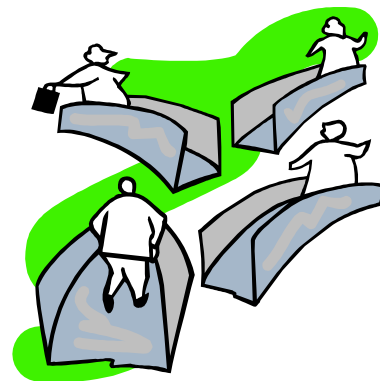


Abschlussbericht der Externen Begleitforschung

Caritas**S**ozial**B**eratung

*Ein Projekt der caritativen Verbände
in der Diözese Münster*



Schlussbericht

der Externen Begleitforschung

Dr. Helmut Hartmann

Jutta Henke

April 2004

Inhaltsverzeichnis

0. Vorbemerkung

1. Das Projekt CaritasSozialBeratung – Der Projektverlauf

2. Die CSB Projekte im Überblick

3. Was ist CSB?

- 3.1.1 Das CSB-Profil aus Sicht der externen Begleitung
- 3.1.2 Die CSB-Zielbereiche: Dienstleistungsorientierung, Sozialraumorientierung, und Organisationsentwicklung/Vernetzung
- 3.1.3 CSB als Arbeitsansatz, aus dem sich ehrenamtliche Strukturen entwickeln lassen
- 3.1.4 CSB und der Fachdienst „Gemeindecaritas“
- 3.1.5 CSB und die Integration von Fachdiensten
- 3.1.6 Personelle Grundausstattung als Voraussetzung für CSB
- 3.1.7 CSB: kirchlich-caritative Aufgabe

3.2 CSB im Spiegel der Falldokumentation

3.3 CSB kurz gefasst ...

4. Handlungsempfehlungen der Externen Begleitung

0. Vorbemerkung

Mit dem Projekt CaritasSozialBeratung zielte der DiCV Münster auf die Neuorganisation seiner ambulanten Caritasarbeit. In einer zweijährigen Erprobungsphase wurden an fünf Standorten Erfahrungen dazu gesammelt, wie sich CSB als „Grundleistung aller ambulanten sozialen Dienste“ organisieren lässt. Dabei galt es, neue Trägerkooperationen und innovative, sozialräumlich orientierte Arbeitsansätze zu erproben.

Die Evaluationsphase ist inzwischen beendet. Die Projekte in Gronau, Marl und im Tecklenburger Land haben ihre Arbeit abgeschlossen. Eine Umschichtung von Projektmitteln erlaubt den Projekten in Hamm und Rheine, die Beratung bis zum Jahresende fortzusetzen.

Nach dem Zwischenbericht¹, der sich vor allem mit Fragen des methodischen Herangehens und den Zielen von CSB beschäftigt, faßt dieser Schlussbericht in Kurzform die wesentlichen Ergebnisse eines dynamischen Prozesses zusammen, der vor allem vom hohen Engagement vieler unterschiedlicher Akteure profitierte.

Hervorzuheben ist, dass die örtlichen Verbände CSB als ‚Chefsache‘ ansahen, dies sorgte dort für eine breite Diskussion und Beteiligung. Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbände wie der kooperierenden Kirchengemeinden und Seelsorgeeinheiten trugen zur konzeptionellen und praktischen Ausgestaltung von CSB bei, und für die Arbeit eigener Beiräte, für Projektgremien und -teams wurden zusätzliche zeitliche und fachliche Ressourcen eingebracht.

Besonderer Dank gilt den Beraterinnen und Beratern für die Geduld und die Sorgfalt, mit der sie die nimmersatten Daten-und-Fakten-Forderungen der externen Begleitung erfüllten, Fragebögen verschickten, Fälle dokumentierten und Sozialhilfedaten ermittelten.

Der Beteiligung auf örtlicher Ebene entsprach die umfassende Projektbegleitung durch den DiCV. Von der Gruppe der Projektbegleiter/-innen, die regelmäßige Kontakte zu den Einzelprojekten hielt, gingen wichtige Impulse für die örtliche Ebene, aber auch für Projektleitung, externe Begleitung und Steuerungsgruppe aus. Eine komplexe Projektkonstruktion, die viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem DiCV in unterschiedlichen Funktionen an den Tisch brachte, sorgte für einen spannenden, differenzierten und vielschichtigen projektinternen Austausch, in dem unterschiedlichste Sichtweisen gut zur Geltung kamen.

Wir sind sicher, dass es gelingen wird, diesen Diskurs über die Modellphase hinaus fortzusetzen und die Projekterfahrungen verbandsweit und über den Verband hinaus zu kommunizieren. Weitere Ortsverbände, die das Projekt bislang schon interessiert begleiteten und dabei sind, eigene CSB-Konzepte zu erarbeiten, werden dabei sicherlich einbezogen. Wir hoffen, dass dieser Bericht einen Beitrag dazu leistet, die weitere Diskussion und eine Überprüfung der bisherigen Ergebnisse anzuregen.

¹ Der Zwischenbericht der Externen Begleitforschung ist im September 2003 veröffentlicht. Interessierte können ihn anfordern bei der DiCV-Projektleitung (Dr. Ulrich Thien).

1. Das Projekt CaritasSozialBeratung - der Projektverlauf (Dr. Ulrich Thien)

Veränderte Ausgangslagen erfordern angepasste Hilfen

Die gesellschaftliche Entwicklung in Deutschland seit den 1990er Jahren ist gekennzeichnet durch massive Strukturveränderungen in der Wirtschaft, den Kommunen, kirchlichen Gemeinden und Verbänden: Die wirtschaftliche Globalisierung erzwingt neue Kooperationen und Fusionen; prekäre Lebens- und Arbeitssituationen führen vor dem Hintergrund eines konstant hohen Sockels von Arbeitslosigkeit für Millionen von Menschen zu einer dauerhaften Abhängigkeit von staatlichen Sozialleistungen.

Die Möglichkeiten einer Differenzierung, Individualisierung und Pluralisierung von Lebensbedingungen und Lebensformen nehmen nicht für alle sozialen Gruppen gleichermaßen zu und können von einer immer größer werdenden Anzahl von Menschen nicht mehr angemessen bewältigt werden.

Die Finanzsituation in Kommunal-, Kreis und Landeshaushalten führt dazu, dass freiwillige Leistungen in erheblichem Umfang gekürzt oder eingestellt bzw. auf das gesetzlich vorgeschriebene Maß zurückgefahren werden.

Millionen von Menschen verlieren im Zusammenhang mit Arbeitslosigkeit, Beziehungsabbrüchen, Isolation und Vereinsamung ihr Selbstbewusstsein und das Zutrauen in die eigenen Fähigkeiten zur Bewältigung dieser Veränderungen. Als Folge wächst bei zunehmend mehr Menschen der Bedarf an Fremdhilfe – und damit an Beratung und Hilfe durch soziale Dienste. Angesichts vielfältiger Ohnmachtserfahrungen von Menschen, die sich nicht in den Arbeitsmarkt, die Nachbarschaft, in das gesellschaftliche Leben integrieren können und dabei auch materielle Absicherungen verlieren, müssen sich soziale Hilfen zukünftig stärker daran orientieren, die Möglichkeiten betroffener Menschen zu erweitern. Dies bedeutet, ein möglichst schwellenloses und ganzheitliches Hilfesystem aufzubauen bzw. vorzuhalten.

Die Erfahrungen aus einzelnen caritativen Verbänden zeigen, dass ein so verstandenes und ausgerichtetes Hilfeangebot auf Dauer für die betroffenen Menschen angemessen und Erfolg versprechend ist. Neben konkreten spezifischen Problemanzeigen (z.B. Verschuldung, Sucht oder Erziehungsproblematik) wird gerade zu Beginn einer Beratung von Hilfe Suchenden ein eher diffuser Problemkomplex geschildert, der sowohl auf Probleme materieller Existenzsicherung wie auch auf umfassendere psychosoziale Bedarfe hinzeigt. Diese Erfahrungen werden durch Hinweise oder Problemanzeigen auf der Angebotsseite, also bei den Hilfeinstanzen, verstärkt. In der Praxis caritativer Arbeit wird vor allem zweierlei deutlich:

- Wenn Hilfebedürftige die bestehenden spezialisierten Angebote caritativer Träger nicht in Anspruch nehmen, verweist dies darauf, dass die Zugangsmöglichkeiten zu diesen Angeboten darauf überprüft werden müssen, ob die Schwellen zu ihrer Nutzung zu hoch sind.
- Vor Ort kommt es durchaus zu Situationen der Konkurrenz oder des Nebeneinander-Arbeitens von Diensten. Daher sind mit den hoch qualifizierten Fachdiensten verstärkt Arbeitsformen einer effektiven Kooperation zu entwickeln, und das Angebot ist stärker am Sozialraum auszurichten.

Die Idee: CaritasSozialBeratung

Bor diesem gesellschaftlichen und fachlichen Hintergrund hielt es der DICV Münster für erforderlich, ein auf die Bedarfe der Hilfe Suchenden angemesseneres und

passgenauerer Konzept von Hilfe und Beratung zu entwickeln. Damit war die **Grundidee** einer **CaritasSozialBeratung** entstanden.

Ein solches Konzept wurde zunächst innerhalb des DICV Münster mit den verschiedenen Fachbereichen unter fachlichen und finanziellen Aspekten erörtert. Anschließend wurde die Öffnung der Diskussion in den verbandlichen Bereich vor Ort hinein getragen. Als wichtiges Ergebnis dieses intensiven Prozess entstanden

„**Leitlinien für CaritasSozialBeratung**“, die folgende Zielsetzung vorgeben:

„CaritasSozialBeratung soll als Grundleistung aller ambulanten sozialen Dienste der caritativen Verbände mittel- bis langfristig umgesetzt werden. Der DICV Münster initiiert eine Modellphase mit dem Ziel, CaritasSozialBeratung in einem transparenten Verfahren zu erproben und gemeinsam mit allen Trägern ambulanter Dienste zu einem diözesanen Konzept weiterzuentwickeln“.

CaritasSozialBeratung soll für die Klienten einen leichteren Zugang zum Hilfeangebot und einen verbesserten Service ermöglichen, den sozialen Raum durch die Initiierung und den Einbezug von Netzwerken erschließen bzw. gestalten und durch verstärkte Kooperation und Vernetzung eine höhere Effektivität der ambulanten Dienste bewirken.

Damit knüpft das Konzept des Projektes CaritasSozialBeratung an die aktuellen Tendenzen moderner sozialer Dienste und sozialer Politik an, die von einer eher passiven, reaktiven und zufälligen zu einer aktiven und gestaltenden Bearbeitung sozialer Problemlagen und Benachteiligungen gelangen will. Vernetzte Strukturen sorgen dafür, dass die vorhandenen knappen finanziellen und personellen Ressourcen somit optimaler, d.h. serviceorientiert, schnell und wirksam eingesetzt; es werden neue dynamische Kooperationsstrukturen in der sozialen Arbeit initiiert.

Da bisher (noch) keine umfassenden Erkenntnisse zu den methodisch sinnvollsten Arbeitsansätzen, zu notwendigen Rahmenbedingungen und einer effektiven Gestaltung einer solchen Hilfeform vorliegen, hat der Diözesancaritasverband Münster das innovative **Modellprojekt CaritasSozialBeratung** innerhalb der Diözese Münster auf den Weg gebracht.

Projektorganisation

Der DICV Münster hat im Sommer 2001 das Modellprojekt CaritasSozialBeratung für eine zweijährige Laufzeit ausgeschrieben mit dem Ziel, die Leitlinien der CaritasSozialBeratung in einem transparenten Verfahren an fünf ausgewählten Standorten in der Diözese zu erproben, um für die soziale und sozialpädagogische Arbeit der Caritas- und Fachverbände in der Diözese ein anwendbares Konzept entwickeln zu können. Als Ergebnis der Ausschreibung, an der sich 21 von über 60 caritativen Verbänden beteiligten, wurden fünf Modellstandorte in Gronau, Hamm, Marl, Rheine und im Tecklenburger Land ausgewählt. Deren unterschiedliche Konzeptionen verdeutlichen die in dieser Modellphase beabsichtigte Bandbreite von CaritasSozialBeratung.

Für das Gelingen von Modellprojekten ist deren Organisation und Begleitung auf den unterschiedlichen Ebenen von besonderer Wichtigkeit. Da das Projekt CaritasSozialBeratung wichtige Hinweise für die Weiterentwicklung diözesaner Hilfeangebote geben sollte, wurde eine **CSB-Steuerungsgruppe im DICV** eingerichtet, bei der die Verantwortung für die inhaltliche und organisatorische Planung und Durchführung des Projektes auf der Grundlage der „Leitlinien der CaritasSozialBeratung“ lag. Die **Projektbegleitung** und -beratung der fünf Modellstandorte wurde von Fachreferenten des DICV übernommen. Mit der externen Begleitung, der Evaluation, der Fachberatung der Steuerungsgruppe sowie den Fortbildungselementen in Workshops und Konferenzen der örtlichen Projektbeteiligten wurden Frau Jutta Henke (Bielefeld) und Herr Dr. Helmut Hartmann (con_sens Hamburg) beauftragt. Auf Workshops und Projektkonferenzen wurden mit den

verschiedenen Beteiligten relevante Fachthemen fortbildend behandelt, Projektfortschritte diskutiert und Gesichtspunkte für die Profilierung des Projektes herausgearbeitet. Für die Kommunikation während der Projektlaufzeit sowohl der Projektbeteiligten wie auch interessierter Personen und Gruppen, nicht geförderter caritativer Initiativen stand neben einer **Internet-Seite** der **Newsletter CSB-transparent** als Forum des Austausches zur Verfügung

Begleitforschung/Evaluation

Die Leitidee von CaritasSozialBeratung zielt auf verbesserte soziale Dienste und soziale Beratung im städtischen wie im ländlichen Raum. Ziel der internen wie externen Evaluation, die eng mit der praktischen Erprobung von CaritasSozialBeratung verbunden war, sollte eine systematisierte sozialwissenschaftliche Auswertung der Prozess- und Strukturdaten wie der Erfahrungen aus den Modellen sein, die Hinweise auf eine Neuorientierung der ambulanten sozialen Dienste in der Diözese Münster gestatten und Empfehlungen/Eckpunkte/Standards für eine konzeptionelle Weiterentwicklung des Projektes CaritasSozialBeratung ermöglichen. Der offene Handlungsrahmen ermöglichte an den beteiligten Standorten unterschiedliche methodische Ansätze, Kooperationsräume und Erfahrungen, die vergleichend ausgewertet werden sollten.

Folgende Teilziele waren für die externe Begleitforschung handlungsleitend:

- Entwicklung eines niedrigschwelligen Angebotes, das allen Rat Suchenden offen steht;
- Entwicklung eines Angebotes, das in den jeweiligen Sozialraum wirkt, soziale Netze fördert, den Sozialraum mit gestaltet;
- Förderung und Unterstützung der Kooperation der caritativen Verbände;
- Förderung und Unterstützung der interdisziplinären Arbeit der unterschiedlichsten Aufgabenfelder und Fachdienste;
- bessere Nutzung der personellen und finanziellen Ressourcen.
- Weiterentwicklung des Beratungsangebotes als Antwort auf veränderte Bedarfssituationen vor Ort und komplexe Lebenslagen der Betroffenen.

Angestrebter Nutzen des Modellprojektes CaritasSozialBeratung

Die Caritas ist nur ein Anbieter unter anderen auf dem ‚Markt‘ der sozialen Arbeit. Die neue Qualität sozialer Arbeit der Caritas und das verbesserte Angebot, für das CaritasSozialBeratung steht, wird auf unterschiedlichen Ebenen deutlich: für die Hilfe Suchenden durch einen einfacheren Zugang zur Hilfe (Niedrigschwelligkeit/ Sozialraumorientierung), intern für den Träger durch eine verstärkte Vernetzung der Fachdienste und durch eine Organisationsentwicklung, die Ressourcen effektiver nutzt. Damit entwickelt CaritasSozialBeratung schlüssige Antworten, wie vorhandene Kapazitäten, Kompetenzen und finanzielle Ressourcen besser gebündelt und genutzt werden können. Sie bezieht sowohl den Blickwinkel des Verbandes wie auch die Sicht der Nutzer ein, denn die Angebote werden unter dem Aspekt der ‚Kliententauglichkeit‘ überprüft und präzisiert. Nach außen kann durch eine verbands- oder trägerübergreifende, interdisziplinäre Arbeitsweise letztendlich die Kooperation mit öffentlichen Trägern und anderen Anbietern attraktiver werden und an Profil gewinnen. Als ein innovatives Projekt der caritativen Verbände in der Diözese Münster soll CaritasSozialBeratung zugleich über die Grenzen der Diözese hinaus in den Gesamtverband Caritas, in die Freie Wohlfahrtspflege und den öffentlichen Raum hinein wirken.

2. Die CSB-Projekte im Überblick

Da bereits der Zwischenbericht die einzelnen CSB-Projekte, ihre Konzepte und erste Arbeitsergebnisse vorstellt, wird an dieser Stelle auf eine detaillierte Darstellung verzichtet. Der folgende Überblick fasst die wichtigsten Informationen zu den beteiligten Trägern und den örtlich jeweils gewählten Organisationsformen für Caritas Sozialberatung zusammen. Eine Zusammenschau der Sozialstrukturdaten an den einzelnen Standorten enthält Übersicht 1 im Anhang.

CSB Gronau

Gronau besteht aus zwei Stadtteilen: dem städtischen Ortsteil Gronau und dem eher ländlich strukturierten Ortsteil Epe. Bereits aus dem Jahr 1998 stammt der Plan der drei katholischen Träger, die hier eine CSB-Träbergemeinschaft bilden, in jedem dieser beiden Stadtteile eine zentrale Anlaufstelle der dort tätigen sozialen Dienste zu schaffen.

Im Rahmen von CSB gelang es, das Vorhaben in Gronau zu realisieren. Der Sozialdienst katholischer Frauen e.V. für Ahaus und Vreden mit dem Schwerpunkt Schwangerschaftsberatung, der Sozialdienst katholischer Frauen e.V. Gronau mit dem Angebot einer Frauenschutzwohnung und einer Reihe von ehrenamtlichen Projekten (Kleiderkammer, Babykorb, Treff für Alleinerziehende) und der Caritasverband für die Dekanate Ahaus und Vreden e.V. als Träger von Migrationsdiensten, der Gemeindecaritas, einer Erziehungsberatung und verschiedenen sozialpflegerischen Angeboten führten ihre Gronauer Dienstleistungen unter dem Dach des „Elisabeth-Hauses“ zusammen. Die Zusammenlegung wurde genutzt, um die Eingangsberatung im Sinne einer Clearingstelle zu qualifizieren und mit dem neuen Angebot einer Allgemeinen Sozialberatung zu kombinieren.

Die Projektleitung übernahm ein Leitungsteam, bestehend aus dem Geschäftsführer des SkF Ahaus/Vreden, einer SkF-Mitarbeiterin und einem CV-Mitarbeiter, die neben ihrer Tätigkeit in der Schwangerschaftsberatung bzw. der Gemeindecaritas den „Grunddienst“ CSB abdeckten. Eine wöchentliche Projektgruppe stellt die Einbindung der anderen im Haus tätigen Fachdienste sowie engagierter Ehrenamtlicher sicher. Eine Erstberatung wurde nicht nur durch den CSB-Fachdienst, sondern auch durch wechselnde, jeweils halbtägige Bereitschaftsdienste sichergestellt, die von acht Fachdiensten geleistet wurden. Fälle, die nicht an einen Spezialdienst vermittelt werden konnten, verblieben in der CSB-Beratung.

Für die Träger haben sich die in das Projekt gesetzten Erwartungen hinsichtlich einer besseren Erreichbarkeit sozialer Dienste, der internen Vernetzung und der Bedarfsgerechtigkeit niedrigschwelliger Beratungsangebote erfüllt. Aktuell werden Möglichkeiten diskutiert, um die Allgemeine Sozialberatung nach Projektende weiterzuführen. Obwohl die hohe Zahl der Beratungsanfragen dies nahelegt, sind die Gronauer Verbände aber skeptisch, ob sich in Anbetracht fehlender Projektmittel mehr als eine „Lösung auf stark reduziertem Niveau“ finden wird.

CSB Hamm

Zwei in der Kooperation erfahrene Träger bauten CSB in Hamm in enger Kooperation mit der Seelsorgeeinheit Bockum-Hövel auf: der Caritasverband für die Stadt Hamm e.V., der über ein breites Spektrum von Diensten und Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, der Gesundheits- und Altenhilfe und diverser sozialer Dienste verfügt, und der Katholische Sozialdienst Hamm, zu dessen Angebot mehrere Stadtteilprojekte, Kinder- und Jugendarbeit, Schuldnerberatung und gesetzliche Betreuung gehören. Beide hatten bereits in einer Reihe von Vorgängerprojekten (z.B. im Modellprojekt „Sozialbüros NRW“) zusammengearbeitet. Als dritter Partner kam die

Seelsorgeeinheit Bockum-Hövel hinzu. Im Stadtteil Bockum-Hövel, wo das CSB-Beratungscafé „Zum Offenen Ohr“ neu eingerichtet wurde, war der CV bereits vorher mit seiner Brennpunktarbeit, den Wohnungsnotfallhilfen, der Jugendberufshilfe und der Gemeindecaritas aktiv.

Dieser Fachdienst übernahm auch die CSB-Projektleitung, zur Unterstützung wurde eine Fachbegleitgruppe aus beiden Geschäftsführungen und Mitarbeitern beider Verbände eingesetzt. Über eine Teilnahme an Teamsitzungen ist die Seelsorgeeinheit eng in das Projekt eingebunden. Der sozialräumliche Ansatz wird darüber hinaus durch die Beteiligung an Stadtteilkonferenzen verfolgt. Die allgemeine Beratung im „Offenen Ohr“ wurde zunächst durch einen Mitarbeiter und eine Mitarbeiterin stundenweise angeboten. Der Fachdienst Wohnungsnotfallhilfen, der Betreuungsverein und die Mobile Pflege deckten weitere Sprechzeiten ab, so dass Ende 2003 täglich ein Beratungsangebot gemacht wurde. Mit der Schuldnerberatung bestand eine Vereinbarung zur Vermittlung von Rat Suchenden. Organisation und Durchführung des Cafébetriebes, der im Jahr 2003 über 700 Gäste zählte, liegt ausschließlich in den Händen von 13 Ehrenamtlichen.

Die Träger sind zufrieden, dass das Ziel, ein niedrighschwelliges Beratungsangebot in einem ansonsten unterversorgten Stadtteil aufzubauen, erreicht werden konnte. Seit dem Ausscheiden eines hauptamtlichen CSB-Mitarbeiters wird das Angebot von einer Beraterin aufrecht erhalten. Man hat sich entschieden, ihr Stundenkontingent nicht aufzustocken, um die Arbeit über das ganze Jahr 2004 fortsetzen zu können. Als besonders gelungen wird die Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt sowie die tragfähige Trägerkooperation der drei Partner gewürdigt.

CSB Marl

CSB wird in Marl vom Caritasverband Marl e.V. realisiert. Der CV hat seine traditionellen Schwerpunkte in der Alten-, Wohnungslosen- und Suchtkrankenhilfe und macht verschiedene Angebote für Behinderte und psychisch Kranke; er unterhält darüber hinaus eine Erziehungsberatungsstelle. CSB wurde als Chance betrachtet, interne Kooperationsstrukturen zu überprüfen und einen einheitlichen Erstberatungsstandard zu entwickeln. Darüber hinaus wurde mit dem „Caritas-Lokal“ eine dezentrale Anlaufstelle im Stadtteil Marl-Hüls geschaffen.

Die Projektleitung übernahmen zu gleichen Teilen zwei Abteilungs- bzw. Fachbereichsleiter des CV. Trotz des weit reichenden Auftrags wurde auf die flankierende Einrichtung eines eigenen Fachdienstes mit dem Auftrag der allgemeinen Sozialberatung verzichtet. Die CSB-Projektmittel kamen dem Bereich der Steuerung und Koordination zugute. Ein elfköpfiges Projektteam, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Bereiche, erhielt den Auftrag, den CSB-Prozess zu begleiten. Zu einem Bruch kam es während der Projektlaufzeit allerdings durch das Ausscheiden eines der beiden Projektleiter aus dem Verband.

Das Projektteam erarbeitete Standards und Formulare, die für alle Fachdienste verbindlich sind, sowie einen für alle Beteiligten zugänglichen Info-Pool. Die täglichen Sprechstunden des „Caritas-Lokal“ wurden nach vorheriger interner Schulung durch die ambulanten Fachdienste des CV abgedeckt. Zum Projektende wurden die Präsenzzeiten im Stadtteil reduziert. Aufgrund ihrer Finanzierungsstrukturen beteiligten sich lediglich die Sozialstationen nicht an den Sprechstunden, sie waren allerdings durch eine Ansprechperson weiterhin an CSB beteiligt.

Auch über das Projektende hinaus sollen die CSB-Erfahrungen in Marl weiter genutzt werden. Ein Weiterbetrieb des „Caritas-Lokals“ war für den Träger nicht finanzierbar, nachdem schon im Projektverlauf die Arbeit behindert worden war, weil eingeplante Mittel (z.B. für ein Beschäftigungsprojekt) nicht zur Verfügung standen oder die Finanzierung von Fachdiensten gefährdet war. Als Anlaufstellen im Stadtteil sollen

aber künftig CV-eigene Institutionen stärker für allgemeine Beratungsanfragen geöffnet werden.

CSB Rheine

Der Caritasverband Rheine e.V. verfügt über ein differenziertes Netz ambulanter und stationärer sozialer Angebote in der Alten- und Behindertenhilfe, der Suchtkrankenhilfe und der Gemeindepsychiatrie, der Migrationsarbeit, existenzsichernder Hilfen sowie der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe. CSB in Rheine baut auf frühere Projekte des Trägers mit entspezialisierten Beratungsangeboten, vor allem das Modellprojekt „Sozialbüros“, auf. Über schriftliche Kooperationsvereinbarungen ist CSB mit der „Sozialagentur“ der Stadt Rheine und dem „Salzstreuer e.V.“, einer gemeindlichen Anlaufstelle im Stadtteil Dorenkamp, die von drei Kirchengemeinden und ihren über 20 Ehrenamtlichen ‚betrieben‘ wird, verbunden.

Die CSB-Projektleitung wurde durch die Fachbereichsleitung des Bereichs „Existenzsichernde Hilfen“ wahrgenommen. Die Einzelfallarbeit übernahm stundenweise eine Beraterin. Beide wurden im Rahmen der „Sozialagentur“-Kooperation mit dem örtlichen öffentlichen Träger an dessen Fortbildungsreihe zum ‚Casemanagement‘ regelmäßig beteiligt.

Aktiv beteiligte sich der Fachdienst Gemeindec Caritas – vor allem bezogen auf den Aufbau und die Kooperation mit dem „Salzstreuer e.V.“ – am Projekt. Andere Fachdienste waren einzelfallbezogen integriert, beteiligten sich nicht aber an der Sicherstellung der allgemeinen Beratung. CV-interne Vernetzungsaktivitäten kamen über Fortbildungsveranstaltungen für die Gesamtmitarbeiterschaft und eine „Infoabendreihe“ im Stadtteil zu Stande. Ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des „Salzstreuers“ steht CSB für individuelle Rückfragen, aber auch für Schulungen zur Verfügung.

Über eine Streckung der Projektmittel wird CSB in Rheine – ähnlich wie in Hamm – bis zum Jahresende 2004 fortgesetzt werden können. Außerdem gelang im Projektverlauf die Akquise eines landesfinanzierten Folgeprojekts im Bereich der ‚Wohnungsnotfallhilfe‘, so dass zumindest einer der ausgewiesenen Schwerpunkte der Rheiner Arbeit erhalten werden kann. Eine Perspektive für CSB sieht der Verband in der weiteren Kooperation mit der ehrenamtlichen Caritasarbeit in den Gemeinden, darüber hinaus will man sich im Zusammenhang mit den Reformen am Arbeitsmarkt auch als kompetenter Kooperationspartner der Bundesagentur für Arbeit, der Kommune oder der neuen Arbeitsgemeinschaft im künftigen Job-Center anbieten.

CSB Tecklenburger Land

CSB im Tecklenburger Land ist ein Kooperationsprojekt zwischen zwei Trägern: dem Caritasverband Tecklenburger Land e.V., der vor allem ambulante und stationäre Angebote der Alten-, Behinderten- sowie der Kinder- und Jugendhilfe vorhält, und dem Sozialdienst katholischer Frauen e.V. Ibbenbüren, der den Schwerpunkt seiner Arbeit auf die Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, die Schuldnerberatung und die gesetzlichen Betreuung legt. Beide Träger sind mit ihren Geschäftsstellen in Ibbenbüren vertreten, dem Zentrum des östlichen Teils des Kreises Steinfurt („Altkreis Tecklenburg“). Die enge Kooperation spiegelt sich in der Projektleitung: sie wurde je zur Hälfte einer Mitarbeiterin des SkF e.V. und einem Mitarbeiter des CV übertragen. Ein Beirat mit Mitgliedern aus Geschäftsführung, Vorständen und Fachdiensten der beiden Verbände begleitet das Projekt.

Die beiden Träger nutzten CSB, um erstmals projektbezogen zu kooperieren und ein gemeinsames dezentrales Angebot für Rat Suchende zu schaffen, „die ihr Anliegen

nicht differenziert benennen können bzw. sich (...) nicht gezielt an einen Fachdienst wenden können/mögen.“ Zum „Sozialpunkt Ibbenbüren“ (Trägerschaft: SkF Ibbenbüren), einem ‚Vorläufer‘ der CSB, wo Ehrenamtliche bereits seit 2000 Erfahrungen in der Beratung gesammelt hatten, kamen im Projektverlauf zwei (ehrenamtlich besetzte) Anlaufstellen in Westerkappeln und – nach einer ausführlichen Bedarfserhebung – in Recke, an beiden Standorten in Kooperation mit Kirchengemeinden. Inzwischen beteiligen sich 25 Ehrenamtliche an der CSB-Arbeit. Der Projektleitung oblag die Betreuung der Ehrenamtlichen und die weiterführende Fallarbeit, wenn ein direkter Verweis in einen Fachdienst nicht möglich war. Lediglich die Schuldnerberatung war mit einer eigenen dezentralen Sprechstunde unmittelbar in die CSB-Arbeit vor Ort eingebunden. Andere Fachdienste beteiligten sich an der Schulung der Ehrenamtlichen und standen für spezialisierte Rückfragen zur Verfügung.

Beide Träger bewerten die verbesserte Vernetzung durch CSB – sowohl zwischen den Verbänden wie zwischen Haupt- und Ehrenamt – positiv und wollen die Kooperation weiter intensivieren. Es wird gelingen, die Beratungsarbeit in den beiden Anlaufstellen in Ibbenbüren und Recke fortzusetzen, die Anlaufstelle Westerkappeln soll dagegen aufgegeben werden. Da eine Veränderung der Spezialisierungsstrukturen im Rahmen von CSB nicht geplant war, stellt sich zum Ende der Projektlaufzeit die Frage, wie künftig die Allgemeine Sozialberatung sichergestellt werden kann, deren Bedarf durch das Projekt eindeutig bestätigt wurde.

3. Was ist CSB?

CaritasSozialBeratung zielt darauf, die (fachliche und organisatorische) Vernetzung von Diensten mit einer stärkeren Orientierung der Beratung und Hilfen auf die Bedarfe der Bürger/innen in einem bestimmten Sozialraum zu verknüpfen. Bereits im Zwischenbericht wurden die Projekterfahrungen bezogen auf vier hierfür besonders relevante Bereiche – Niedrigschwelligkeit, Integration von Fachdiensten, Rolle des Ehrenamtes für CSB und Sozialraumorientierung – ausführlich erörtert.

Der folgende Abschnitt beschreibt zum Projektende zusammenfassend markante Merkmale eines CSB-Profiles, wie es sich nach nunmehr zweijähriger Projektlaufzeit und der einjährigen Dokumentation aller Einzelfallberatungen herauskristallisiert hat.

3.1 Das CSB-Profil aus Sicht der externen Begleitung

3.1.1 Die CSB-Zielbereiche: Dienstleistungsorientierung, Sozialraumorientierung und Organisationsentwicklung/Vernetzung

Die CSB-Ausschreibung gab es interessierten Trägern auf, die drei oben genannten Ziele miteinander zu verbinden. Sie sollten ihre sozialen Dienstleistungen stärker an den Bedarfen und Wünschen von Nutzerinnen und Nutzern ausrichten und dabei den/einen Sozialraum erschließen. Und um CSB als Grundleistung aller ambulanten Dienste zu organisieren, waren neue Formen der verbändeinternen und -übergreifenden Kooperation und Vernetzung notwendig.

Schon die konzeptionellen Ansätze der CSB-Projektträger zeigen, dass dieser Auftrag offen für unterschiedliche Einschätzungen des Bedarfs war und es zuließ, örtliche Besonderheiten zu berücksichtigen.

Ausgehend von einer ganz ähnlichen Bedarfsbeschreibung, welche die schlechte Erreichbarkeit der sozialen Dienste als Hauptproblem identifizierte, war beispielsweise erstes Ziel in Gronau und im Tecklenburger Land, das Dienstleistungsangebot der Träger zu verbessern und neue Zugänge zu schaffen. Zur Zielerreichung wurden dann

schon im zweiten Schritt unterschiedliche Organisationsformen gewählt: die zentrale Anlaufstelle der sozialen Dienste in Gronau, dezentralisierte Anlaufstellen im Tecklenburger Land. In Hamm dominierte das (integrierte) Ziel, das Dienstleistungsangebot in einem bestimmten und im Vergleich zu anderen unterversorgten Stadtteil zu verbessern. Und in Marl und Rheine wurden zunächst Organisationsstrukturen überprüft, um das dortige Dienstleistungsangebot sozialraumorientiert weiterzuentwickeln.

Auch bei der Umsetzung erweist sich der integrierte CSB-Auftrag als ein ausreichend starker Rahmen, der den beteiligten Projekten dennoch genug Flexibilität für örtlich zugeschnittene Lösungen ließ. Entsprechend ihrer unterschiedlichen Konzeptionen wählten die Projekte allerdings so unterschiedliche Wege zur Umsetzung der CSB-Ziele, dass die stets erneuerte Vergewisserung über die ‚Bestandteile‘ und die Definition von CSB zu einem Leitthema für das Gesamtprojekt wurde.

Dabei bestand breite Übereinstimmung zu den „Dienstleistungskomponenten“ von CSB: Ein Beratungsangebot für Menschen in komplexen Problemlagen muss niedrigschwellig organisiert sein, d.h. es muss zeitlich und räumlich gut erreichbar sein und die Beratung muss offen für jede/-n Rat Suchende/-n (also unabhängig von Zugangsvoraussetzungen) und jedes Beratungsanliegen (also generalisiert, nicht spezialisiert) sein. Das Hammer Motto „Hier sind sie richtig!“ konnte für alle CSB-Projekte gelten. Doch war dieser Beratungsansatz weder spezifisch für CSB, noch war er neu. Was also unterschied CSB von der Allgemeinen Sozialberatung oder den Allgemeinen Sozialdiensten, wie sie von vielen Verbänden schon lange angeboten werden?

Wie weit Caritas Sozialberatung inhaltlich und organisatorisch über den Beratungsansatz der Allgemeinen Sozialberatung hinausreicht, deren Niedrigschwelligkeit und Offenheit sie aufgreift, hängt nach den bisherigen Erfahrungen vor allem von den Trägerentscheidungen zu den Zielbereichen „Sozialraumorientierung“ und „Vernetzung“ ab. Weil es für beide Entscheidungen zwar jeweils plausible und nachvollziehbare Gründe gibt, ohne dass sich jedoch allgemeinverbindlichen Standards aufstellen ließen, ergeben sich unterschiedliche örtliche CSB-Profile, je nachdem, welche Kooperationspartnerinnen und -partner bzw. welche Fachdienste am Projekt beteiligt werden (können) und welcher Ort, welches Versorgungsgebiet, welcher Sozialraum für das Angebot gewählt wird.

Ob ein Angebot als CSB gelten soll, hat demnach nicht notwendig eine bestimmte Organisationsform, bestimmten Beteiligte oder einen bestimmten Ort zur Voraussetzung, sondern ist abhängig davon, ob es gelingt, die über die allgemeine Sozialberatung hinausreichenden strukturellen Grundgedanken umzusetzen – deren Innovation darin liegt, dass sie allesamt ‚übergreifend‘ sind: sie wollen die verbandsübergreifende Kooperation, die Überwindung interner Fachdienst- und Spezialisierungsgrenzen, die Erweiterung der Methode der Einzelfallhilfe durch Casemanagement und die Einbeziehung des Umfelds, des Sozialraums.

Die Erfahrung des Modellprojektes zeigt, dass die integrierte CSB-Zielsetzung bei aller Offenheit für örtliche Lösungen hinreichend strukturierend wirkte, unabhängig davon, welche Gewichtung oder welche Reihenfolge bei der ‚Abarbeitung‘ der einzelnen Ziele die beteiligten Träger vornahmen. Der Zugang über den Auftrag

„Sozialraumorientierung“ führte in Hamm viel schneller als erwartet zu der Frage, welche Fachdienste einzubeziehen seien, um die in Bockum-Hövel vorgefundenen Beratungsbedarfe zu decken. Und der Zugang über den Auftrag

„Dienstleistungsorientierung“ führte in Gronau, wo von Anfang an alle Fachdienste kooperierten, direkt ‚in den Sozialraum‘, weil Zielgruppen erreicht werden sollten, die das neue Angebot (noch) nicht in Anspruch nahmen.

3.1.2 CSB als Arbeitsansatz, aus dem sich ehrenamtliche Strukturen entwickeln lassen

Bereits der Zwischenbericht enthält ein aus Sicht der wissenschaftlichen Begleitung besonders bemerkenswertes Ergebnis des Projekts: Ohne dass es dazu Vorgaben des Projektträgers gegeben hätte, ergänzten die Projekte den Zielkatalog des DiCV um eine weitere Dimension: die Einbeziehung des Ehrenamts.

CSB hat sich als Arbeitsansatz bewährt, aus dem heraus sich ehrenamtliche Strukturen offensichtlich gut entwickeln lassen. Dies gilt besonders für die Projekte mit einem starken sozialraum- bzw. lebensweltbezogenen Ansatz, wohl weil diese ehrenamtliches Engagement von besonderer Qualität, nämlich im eigenen Wohn- und Lebensumfeld, ermöglichten.

In Hamm ließen sich innerhalb kürzester Zeit nach Projektbeginn 12 Ehrenamtliche gewinnen, die den gesamten Cafébetrieb im ‚Offenen Ohr‘ übernahmen.

„Hochmotivierte“ Ehrenamtliche übernahmen in den Anlaufstellen im Tecklenburger Land die Beratung, die Kirchengemeinden stellten Räumlichkeiten für die CSB-Angebote zur Verfügung, und in Rheine eröffneten zwei katholische und eine evangelische Gemeinde mit dem „Salzstreuer“ sogar eine eigene Anlaufstelle, die in ehrenamtlicher Regie betrieben wird.

Für den innerhalb von CSB verfolgten Ansatz ist kennzeichnend, dass von der Kooperation offensichtlich beide Partner profitierten. Für CSB bedeutete das Engagement einer beträchtlichen Anzahl zusätzlich Beteiligter an den genannten Standorten, dass ungleich größere Spielräume hinsichtlich der Öffnungszeiten möglich waren/sind. Zusätzliche Beratungskapazitäten wurden sowohl dadurch erschlossen, dass Ehrenamtliche diese Aufgabe in begrenztem Rahmen – je besser geschult, desto selbständiger – wahrnahmen, wie auch dadurch, dass Beraterinnen und Berater sich auf das ‚Kerngeschäft‘ konzentrieren konnten, während der organisatorische Rahmen durch ehrenamtlich Mitwirkende sichergestellt wurde.

Die Beispiele aus dem Projekt, darüber hinaus aber auch die diözesanen Erfahrungen mit einer Vielzahl ehrenamtlich arbeitender Anlaufstellen außerhalb CSBs, zeigen, dass die beteiligten Gemeinden auch den inhaltlichen Ansatz von CSB schätzen. Sie nutzten das Projekt, um fachliches Know-how zu Fragen und Problemen, mit denen sie alltäglich konfrontiert sind, in den Sozialraum, in die Gemeinde zu holen. Dies bestätigt eine im Projektverlauf unternommene Befragung von

Kooperationspartnerinnen und -partnern aus dem Sozialraum. Auf die Frage, was sich durch CSB für sie geändert habe, antworten vor allem die befragten Haupt- und Ehrenamtlichen aus den Gemeinden ganz überwiegend mit positiven Aussagen wie „schnelle Möglichkeit zum Angehen von Problemen“ oder „neue Chancen, Menschen mit Problemen zu vermitteln“. CSB biete „niedrigschwellige Hilfe aus einer Hand“ auch da, wo „ehrenamtliche Beratung überfordert ist“. Gewürdigt wird in der Umfrage verschiedentlich, die Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt, Pfarrcaritas und Fachkräften habe sich durch die größere Nähe zueinander sehr verbessert.

Wo Ehrenamtliche an CSB beteiligt sind, ergeben sich für Rat Suchende neue Zugänge zu Angeboten (und Zuwendungen) der Kirchengemeinden. Ein Nutzen entsteht auf allen Seiten. Die Kirchengemeinden stellen Nähe zu Gemeindegliedern her, die sie über ihre traditionellen Angebote nicht gut erreichen, und die Beratung lässt sich mit kleinen praktischen Hilfeleistungen ‚aufwerten‘, die für die Rat Suchenden unmittelbaren materiellen Nutzen haben und akute Notlagen lindern. Nicht zuletzt deshalb wurde in Gronau darauf Wert gelegt, dass Kleiderkammer und Babykorb mit unter das Dach des „Elisabeth-Hauses“ kamen, und in Ibbenbüren dafür gesorgt, dass die Beratungssprechstunde stattfindet, wenn die ebenfalls im Haus befindliche Kleiderkammer geöffnet hat.

3.1.3 CSB und der Fachdienst „Gemeindcaritas“

Das ‚neue‘ Ziel der Einbeziehung Ehrenamtlicher und Kooperationen, die vor diesem Hintergrund entstanden, prägten das Angebotsprofil der Caritas Sozialberatung an nahezu allen Modellstandorten. Jedoch zeigt das CSB-Projekt auch, dass der Aufbau solcher Kooperationen zunächst einigen Aufwand und beträchtliche Ressourcen erfordert. Unter allen Fachdiensten, die sich an CSB beteiligten, nahm in den beobachteten Projekten wohl auch deshalb der Fachdienst Gemeindcaritas eine Schlüsselrolle ein.

Die Gemeindcaritas war in Gronau in der CSB-Projektleitung beteiligt und übernahm einen der wöchentlichen Bereitschaftsdienste. Die Projekte in Hamm und Rheine beteiligten die Gemeindcaritas in der engeren Projektsteuerung, sie baute für CSB vor allem die Kontakte zu den beteiligten Kirchengemeinden/Seelsorgeeinheiten auf. Auch im Tecklenburger Land bahnte die Gemeindcaritas die Kontakte zu den Gemeinden an, in denen Anlaufstellen eingerichtet wurden. Dass ehrenamtliche Strukturen in Marl nicht im gleichen Umfang wie an den anderen Standorten aufgebaut wurden, führt die Projektleitung auch auf den Umstand zurück, dass es dort keinen Fachdienst Gemeindcaritas gibt, der diese Aufgabe hätte übernehmen können.

Die Gemeindcaritas übernahm in den CSB-Projekten aber mehr als ‚Dienstleistungen im Hintergrund‘ wie die beschriebene Anbahnung von Kontakten oder die Schulung ehrenamtlicher Kräfte. Sie erwies sich vielmehr als Motor der Sozialraumorientierung und Impulsgeber für Aktivitäten, die in die Lebenswelt der Rat Suchenden hineinreichen. Die große Nähe zwischen der CSB-Zielsetzung, den Sozialraum zu erschließen, und dem Lebenswelt-Ansatz der Gemeindcaritas wurde im Rahmen eines Workshops zum Thema Sozialraum deutlich. Nach den bisherigen Erfahrungen kann deshalb davon ausgegangen werden, dass eine Beteiligung der Gemeindcaritas die Umsetzung von CSB stark befördert und zur Erreichung der integrierten Zielsetzung wesentlich beitragen kann.

3.1.4 CSB und die Integration von Fachdiensten

Es wurde eingangs erläutert, dass das spezifische Profil von CSB entscheidend davon abhängt, welche Träger und welche Fachdienste örtlich beteiligt sind. Bei ihren Entscheidungen sind die Träger aber nicht frei. Sie haben verschiedene Faktoren zu berücksichtigen:

- **Trägereigene ‚Spezialisierungsstrukturen‘**

Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass alle Träger „alle ambulanten Fachdienste“ vorhalten. Vielmehr führen trägereigene örtliche Spezialisierungsstrukturen dazu, dass das Angebotsspektrum gelegentlich beschränkt ist. An einem Standort mag die Behindertenhilfe ein besonderer Schwerpunkt sein, an anderen Orten werden sich schwerpunktmäßig Angebote der Kinder- und Jugendhilfe oder der Suchtkrankenhilfe finden. Trägerübergreifende Kooperationen zwischen katholischen Verbänden können Lücken schließen, erweitern aber nicht automatisch das Spektrum an Fachdiensten, die zudem mit sehr unterschiedlichen Personalressourcen ausgestattet sein können.

- **Finanzierungsstrukturen**

Nicht alle Fachdienste verfügen ‚frei‘ über ihre Zeit. Wo öffentliche Träger Auftraggeber für soziale Dienstleistungen sind, entscheiden Auftrag und Leistungsvereinbarungen mit darüber, welche Fachdienstkontingente für welche CSB-Aufgaben zur Verfügung stehen. Vor allem im Bereich der Sozialpflegerischen Dienste, wo Einzelfallabrechnungen die Regel sind und Leistungen innerhalb

vorgegebener Zeiten erbracht werden müssen, sind die Spielräume eng. Auch bei Angeboten der Jugendhilfe oder im Ambulant Betreuten Wohnen für verschiedene Personenkreise hat sich die Leistungsgewährung und -abrechnung über Fachleistungsstunden durchgesetzt, was die Möglichkeiten, sich an CSB zu beteiligen, deutlich einschränkt.

- **Örtliche Angebotsstrukturen**

Das Netz sozialer Hilfen wird immer örtlich organisiert und die katholischen Verbände sind weder die einzigen Akteure im Sozialraum noch Monopolisten sozialer Hilfen. Deshalb hat es wenig Sinn, ein niedrigschwelliges, aber unabgestimmtes CSB-Angebot in der Nachbarschaft eines Stadtteilbüros des städtischen ASD zu machen. Träger müssen wissen, welche anderen Anbieter ähnliche Angebote machen und welche Bedarfe im örtlichen System sozialer Hilfen besonders gut oder gar nicht gedeckt werden.

Die am Projekt beteiligten Träger trafen ihre Entscheidungen vor dem Hintergrund des Auftrags, alle ambulanten Fachdienste an CSB zu beteiligen.

In Gronau und Marl wurden alle Fachdienste strukturell über Teamsitzungen und Arbeitsgruppen bereits in die gemeinsame Planung eingebunden. Während der Projektlaufzeit übernahmen sie Bereitschaftsdienste, arbeiteten also stundenweise entspezialisiert in der allgemeinen Beratung.

Diese Lösung hat mehrere Vorteile:

- Trotz geringen zusätzlichen Ressourcenaufwandes ist CSB ‚arbeitsfähig‘: Öffnungszeiten und Erreichbarkeit der allgemeinen Beratung können sichergestellt werden.
- CSB wird arbeitsteilig als Gemeinschaftsleistung aller Fachdienste erbracht: dies fördert einzelfallbezogene und -übergreifende Vernetzung, qualifiziert die Mitarbeitenden und schafft gemeinsame Verantwortung für CSB.

Als Nachteile sind zu nennen:

- Aufgrund der oben beschriebenen Finanzierungsstrukturen müssen Fachdienste, die über Fachleistungsstunden finanziert werden, bei diesem Konzept von der Beteiligung ausgenommen werden.
- Ohne zusätzlichen Ressourceneinsatz lässt sich dieses Modell nur eingeschränkt ‚dezentralisieren‘, alleine Fahrzeiten bedeuteten u. U. einen erheblichen Mehraufwand für die Fachdienste.
- Das Modell wirft eine Reihe gravierender methodischer Probleme für die Einzelfallarbeits auf: es steht im Konflikt zum – im Projekt immer wieder formulierten – Anspruch, Hilfen „aus einer Hand“ zu leisten, und muss geeignete Verfahren entwickeln, um fach- und bedarfsgerechte Entscheidungen zu Verweis, Vermittlung oder Verbleib in der Beratung zu treffen.

In Hamm, Rheine und im Tecklenburger Land waren nicht alle ambulanten Fachdienste direkt an CSB beteiligt. An allen drei Standorten wurde der Versuch unternommen, besonders ‚gefragte‘ Fachdienste – wie z.B. die Schuldnerberatung – spezialisiert in die Beratung einzubinden: z.B. durch Infoveranstaltungen, Vorträge und regelmäßige Sprechstunden. Das Modell setzt voraus, dass ein auf Sozialberatung ‚spezialisierter‘ eigener CSB-Fachdienst vorhanden ist.

Vorteile dieses Ansatzes sind:

- Fachdienste bringen sich mit vorhandenen Kompetenzen und Qualifikationen ein, zusätzlicher Qualifizierungsaufwand entsteht nicht. Dem Fachgebiet werden keine Ressourcen für die allgemeine Beratung ‚entzogen‘, sondern diese werden auftragskonform verwendet.
- Der Einsatz der Fachdienste ist flexibel und entsprechend der vorgefundenen Bedarfe planbar, Ressourcen werden ökonomisch sinnvoll verwendet, das Angebot durch tatsächliche Nachfrage ‚belohnt‘.

Nachteile sind:

- Das Modell setzt gesicherte Ressourcen für einen CSB-Fachdienst voraus.
- Unter hoher Belastung läuft das Modell Gefahr, das konzeptionelle Ziel zu verfehlen, CSB als Grundleistung aller Dienste zu organisieren, da die Beteiligung der Fachdienste vor allem auf individuellen Aushandlungen zwischen CSB und Fachdiensten beruht. Fachdienste, die ohnehin stark ausgelastet sind, werden sich einer Beteiligung an CSB – mit guten Gründen und aller Legitimation – entziehen oder sogar verweigern können.

3.1.5 Personelle Grundausstattung als Voraussetzung für CSB

Neben der Entscheidung, in welcher Weise spezialisierte Fachdienste an CSB zu beteiligen waren, hatten die Träger zu klären, ob es einen eigenen CSB-Fachdienst, also einen auf die generalisierte Beratung ‚spezialisierten‘ Grunddienst geben sollte. Lediglich Marl entschied sich für die konsequente Umsetzung des Bereitschaftsdienstmodells und gegen die Einrichtung eines eigenen Fachdienstes (vgl. ausführlich im Zwischenbericht). Alle anderen Projekte wählten ein ‚Kombi-Modell‘, entweder in der Konstellation CSB-Fachdienst + Bereitschaftsdienste (Gronau) oder in der Kombination CSB-Fachdienst + Spezialdienste für spezialisierte Aufgaben (Hamm, Rheine, Tecklenburger Land).

Der Zwischenbericht sprach eine vorsichtige Empfehlung für dieses Kombi-Modell als geeignete Organisationsform von CSB aus, dies vor allem, weil es

- Beratung sicherstellt, gleich, welche weiteren Fachdienste vor Ort vorhanden, beteiligt und einbezogen sind,
- und weil es vor allem aufgrund der Personenkontinuität eine hohe Qualität der Dienstleistung ‚Beratung‘ erreicht.

Auf ein sichergestelltes Grundangebot aufbauend lassen sich weitere Ressourcen – Beratungs- oder Sprechzeiten von Fachdiensten, ehrenamtliches Engagement oder Selbsthilfeprojekte – flexibel ergänzen, um den bedarfsgerechten Zuschnitt des Angebotes zu erreichen. Ein reines Bereitschaftsdienstmodell steht und fällt dagegen mit den verfügbaren Ressourcen für die Grundberatung. Träger mit einem breiten Spektrum an Angeboten und vielen Fachdiensten werden es leichter, Träger mit nur wenigen Fachdiensten nur eingeschränkt realisieren können.

Gleich, welche Lösung gewählt wird, die Umsetzung von CSB setzt in jedem Fall voraus, dass Ressourcen für eine regelmäßige Grundberatung vorhanden bzw. bereitgestellt werden. An keinem der Standorte wurde aber mehr als eine halbe Vollzeitstelle hierfür aufgewandt. Die Erfahrungen des Modellprojekts belegen, dass die Beratung auch mit eingeschränktem Personaleinsatz eine beachtliche Wirkung erzielt, sofern der integrierte Ansatz von CSB konsequent verfolgt wird.

3.1.6 CSB: kirchlich-caritative Aufgabe

Für CSB gibt es keine rechtliche Grundlage und keinen öffentlichen Auftrag.

„Aufklärung“

(§ 13 SGB I) und „Beratung“ (§14 SGB I) in Sozialrechtsangelegenheiten zu leisten, wird von den Sozialleistungsträgern erwartet – und vorausgesetzt, dass diese ihren Auftrag auch erfüllen. Während die Sozialraumorientierung für die Kinder- und Jugendhilfe zum Prinzip geworden ist, nach dem öffentliche Mittel (Sozialraumbudgets) verteilt und ihre Verwendung gesteuert werden, existiert für die allgemeine soziale Beratung weder ein solches Konzept noch ein öffentliches Budget. Und im breiten Diskurs über Qualität und Standards personenbezogener Dienstleistungen spielen mittellose Menschen in komplexen Problemlagen als ‚Kunden‘ kaum eine Rolle.

Die beteiligten Träger nutzten den Projektzeitraum, um in Abgrenzung zu kirchlichen Angeboten, die im öffentlichen Auftrag erbracht werden und öffentlich finanziert sind, ein gemeinsames Verständnis der spezifisch kirchlich-caritativen Merkmale einer Caritas Sozialberatung zu erarbeiten. Es gehörte nicht zum Auftrag der wissenschaftlichen Begleitung, das Selbstverständnis der Projekte zu evaluieren. Da aber die projektinterne Selbstverständigung breiten Raum einnahm und für die Projekte eine wichtige Rolle spielte, sollen zum Schluss dieses Abschnitts die wesentlichen Ergebnisse in einigen Thesen zusammengefasst werden:

- CSB wird als „Grundhaltung“ eines Trägers und aller seiner sozialen Dienste verstanden. Sie ermöglicht es, ‚im eigenen Auftrag‘ zu handeln, z.B., wenn Bedarf gesehen wird, die kirchliche „Option für die Armen“ wahrzunehmen.
- CSB bietet Chancen und Raum für eine neue Zusammenarbeit zwischen Kirche und der Caritasarbeit in den Verbänden. Besonders wirkungsvoll kann CSB sein, wo sich Ressourcen der Gemeinden und der Seelsorgeeinheiten mit Ressourcen der Verbände in der Gestaltung lebensweltorientierter Angebote verbinden lassen.
- Ein hervorstechendes Merkmal von CSB wird in der Verbindung zwischen Haupt- und Ehrenamt gesehen.
- CSB ist gerade dann gefragt, wenn die Ressourcen öffentlicher Träger nicht mehr ausreichen. Aus der Tatsache, dass für die CSB-Arbeit keine öffentlichen Mittel aufgewandt werden (können oder sollen), resultiert andererseits die Unabhängigkeit von Zuwendungs- und Finanzierungslogiken der öffentlichen Geldgeber. Diese Unabhängigkeit stellt ‚Offenheit‘ gegenüber allen Rat Suchenden und allen Anliegen her.

3.3 CSB kurz gefasst...

1. CSB – mehr Wirkung, Qualität und Erfolge in der Sozialberatung

CSB verknüpft drei zentrale Ansatzpunkte für eine wirkungsvolle soziale Beratung:

- Die eng mit ehrenamtlichem Engagement verknüpfte Anlaufstelle für Rat Suchende erleichtert den Zugang, fördert Selbsthilfe und Eigeninitiative und ebnet einen schnellen Weg zu der ‚richtigen‘ Fachhilfe
- CSB wirkt auf den Sozialraum, stärkt die sozialen Kräfte im Vorfeld fachlicher Hilfe und trägt zur Koordinierung und Abstimmung verschiedener Hilfsangebote bei.
- CSB leistet durch die Balance zwischen Selbsthilfe, Soforthilfe und Fachberatung eine schnelle passgenaue und damit wirkungsvollere soziale Hilfe als nach ‚Sparten‘ getrennt arbeitende Dienste.

2. CSB – richtet Prozesse der sozialen Hilfe besser am Bedarf des Rat Suchenden aus

Durch den frühen Kontakt zum sozialen Problem und zu den Rat Suchenden (Sozialraumbezug, Ehrenamt) und durch die gezielte, einzelfallbezogene Kombination von Soforthilfe, Förderung der Eigenaktivität und Begleitung wird der Bedarf des Einzelnen schneller erkannt bzw. bearbeitet – der Hilfeprozess wird effizienter und wirkungsvoller.

3. CSB – trägt dazu bei, finanzielle und personelle Ressourcen effektiver einzusetzen

Selbsthilfe und ehrenamtliche Hilfe – wenn sie rechtzeitig greift und Synergieeffekte genutzt werden – gestatten den gezielteren Einsatz von ressourcenaufwendiger Fachberatung; insgesamt kann mit begrenzten Mitteln mehr erreicht werden.

4. CSB – verbindet Gemeindcaritas und soziale Dienste auf einer neuen Grundlage

Die auf das Gemeinwesen und dessen Eigenkräfte gerichtete Gemeindcaritas bietet eine ideale Ergänzung und Unterstützung der CSB – beide Wege passen gut zusammen und können sich in ihrer jeweiligen Weiterentwicklung gut unterstützen.

5. CSB – bietet Kernelemente eines zukunftsweisenden Konzeptes soziale Hilfen in einem umgebauten Sozialstaat

Die Zukunft des Sozialstaats liegt nicht in einer umfassenden ‚Versorgung‘, sondern in der möglichst weit gehenden Aktivierung und Mobilisierung der Eigenkräfte der sozialen Gemeinschaft sowie des Einzelnen – dies ermöglicht auch bei knappen öffentlichen Ressourcen den fach- und bedarfsgerechten Einsatz spezialisierter Hilfen. CSB zeigt im Feld sozialer Beratung und sozialer Dienste, wie dies gelingen kann, ohne die Grundverpflichtung sozialen Helfens und der Caritas aufzugeben bzw. zu gefährden.

6. CSB – bietet neue Chancen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sozialer Dienste und Hilfen

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Fachdiensten, ist es unbefriedigend, wenn Klienten ‚falsch‘ oder ‚nicht ausreichend vorbereitet‘ bei ihnen Hilfe erwarten; sie arbeiten ferner ungern „isoliert“, sondern erhoffen sich unterstützende Systeme im Vorfeld und Nachgang zur ihren Fachhilfen. CSB kann die gute Lenkung der Klienten und die Bearbeitung des ‚Umfeldes‘ (‚vorher‘, ‚parallel‘ und ‚nachher‘ zur Fachhilfe) sowie die Prävention aktiv unterstützen. Daher ist CSB von Vorteil für Fachdienste und kann im Übrigen die Angst um finanzielle Absicherung durch die Einbettung in ein stimmiges Gesamtsystem etwas abmildern.

7. CSB – schafft für öffentliche Entscheidungsträger neue Perspektiven bürgerorientierter, gerechter und bezahlbarer sozialer Dienste

Öffentliche Entscheidungsträger stehen vor dem Dilemma wachsender sozialer Probleme bei stets geringer werdenden finanziellen Ressourcen. Die richtige Antwort ‚maximal mögliche Aktivierung von Eigenkräften des sozialen Zusammenlebens und des Einzelnen‘ als Weg aus dem Dilemma kann CSB geben.

8. CSB – ist ein Markenzeichen für die Zukunftsfähigkeit weltoffener und veränderungsfähiger Caritas

Mit CSB weist Caritas eine zukunftsorientierte Perspektive in einer Sozialdebatte, die aus den Schlagworten von Sozialabbau, Kürzungen, knappem Geld, wachsenden sozialen Problemen nicht herausfindet.

4. Handlungsempfehlungen der Externen Begleitung

Das Konzept von CSB hat sich als tragfähig erwiesen. Für die Neuorganisation ambulanter Caritasarbeit stellt es nach den Projekterfahrungen eine Möglichkeit dar, um auf einer gemeinsamen fachlichen und konzeptionellen Grundlage Beratungsangebote zu entwickeln, die sich bedarfsgerecht an örtliche Gegebenheiten anpassen lassen. Orts Caritas- und Fachverbände sollten deshalb bei der Implementation von CSB unterstützt werden.

Dabei sollte der DiCV die Phase der konzeptionellen Klärung und Projektentwicklung eng begleiten.

Flexible Lösungen für die Integration von Fachdiensten zulassen

Es wird empfohlen, die Vorgabe, dass sich *alle* ambulanten Fachdienste an CSB beteiligen sollen, aufzugeben. Statt dessen sollten Verbände, die CSB implementieren wollen, dabei beraten werden, individuelle Lösungen für eine möglichst weit gehende Integration ihrer Fachdienste zu erarbeiten und Modelle zu entwickeln, die auch solche Fachdienste einbeziehen, die durch ihre Finanzierung zunächst daran gehindert werden. Hierzu gehört auch die Unterstützung bei der Klärung der Frage, welche Fachdienste aufgrund der vor Ort schon bekannten Bedarfe unbedingt zu beteiligen sind.

Besteht bereits ein Fachdienst „Allgemeine Sozialberatung“, so sollte dieser den ‚Kern‘ der künftigen CSB bilden. Bewährt hat sich in der Erprobungsphase die Beteiligung von Fachdiensten wie der Schuldnerberatung, der Wohnungslosenhilfe, der Altenhilfe oder der Schwangerschaftsberatung. Bei der Beteiligung von Fachdiensten sollte im Interesse einer breiten inhaltlichen ‚Mischung‘ darauf geachtet werden, dass sowohl Angebote mit einem Schwerpunkt auf persönlichen/familiären Fragen wie solche mit Schwerpunkt auf der materiellen Existenzsicherung vertreten sind.

Eigener Auftrag für die Gemeindecaritas

Wo Verbände über einen Fachdienst Gemeindecaritas verfügen, sollte dieser verbindlich an CSB beteiligt werden. Zu den Aufgaben der Gemeindecaritas innerhalb der CSB können (wie oben beschrieben) gehören:

- Auswahl des Sozialraums
- Schnittstelle zu Kirchengemeinden und Seelsorgeeinheiten
- Gewinnung und Schulung von ehrenamtlichen CSB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern
- Konzipierung lebenswelt- bzw. sozialraumbezogener Einzelprojekte

Unterstützung von Verbänden bei der Bedarfsklärung und Standortwahl

Der DiCV sollte Träger intensiv bei der Klärung von Bedarfen und der Standortwahl im Vorfeld einer CSB-Implementation beraten. Die Projekterfahrungen zeigen, dass vor allem der Erfolg sozialräumlich organisierter Angebote entscheidend von der Wahl des Standortes abhängt. Sie können hierbei wertvolle Hinweise geben. Sollen Beratungsangebote dezentralisiert werden, ist eine Bedarfsklärung auf der Grundlage einer Sozialraumanalyse unabdingbare Voraussetzung sowohl für die Entscheidung zum Standort wie bei der Entscheidung über die Beteiligung der Fachdienste. Träger müssen den Bedarf kennen und ausschließen können, dass sich ‚konkurrierende‘ Angebote anderer Anbieter in der Nachbarschaft befinden.

Steuerung des Mitteleinsatzes

Sofern der DiCV beabsichtigt, Mittel für die Personalausstattung von CSB bereitzustellen, so sollten diese entweder für die Sicherstellung der Grundberatung eingesetzt werden, oder, in Fällen, wo ein Grundberatungsdienst bereits besteht, dazu dienen, die Integration der Fachdienste bzw. die Kooperation verschiedener Träger zu befördern.

Kann die CSB-Personalausstattung nicht gefördert werden, so wären die Träger dabei zu beraten, wie durch eine sinnvolle Umschichtung von Ressourcen oder Aufträgen die Grundausrüstung von CSB sichergestellt werden kann.

Trägerübergreifende Kooperation

Die Anforderung, CSB als Angebot aller Verbände in einem bestimmten Sozialraum zu organisieren, hat sich bewährt. Übereinstimmend wird von den Trägergemeinschaften betont, die verbandsübergreifende Zusammenarbeit habe sich durch CSB entwickelt und verbessert. Trägergemeinschaften ermöglichen einen erweiterten inhaltlichen Zuschnitt von CSB. Neben Trägergemeinschaften, die aus Caritas- und Fachverbänden bestehen, sollte der DiCV Kooperationsmodelle der Verbände mit Kirchengemeinden fördern, um die Pfortnerfunktion der CSB ins katholische Hilfesystem zu stärken.

Kooperation mit öffentlichen (Entscheidungs-)Trägern

Nach dem Selbstverständnis der CSB-Projekte beruht die Caritas Sozialberatung auf einem recht ‚exklusiven‘ kirchlichen bzw. caritativen Konzept. Die Auswertung der Falldokumentation belegt, dass sich CSB in der Erprobungsphase überwiegend im kirchlichen Raum bewegte. Kooperationskontakte kamen fast ausschließlich mit katholischen Partnerinnen und Partnern zustande. Wo dieses Selbstverständnis als Selbstbewusstsein erkennbar wurde, hat es die Projekte erkennbar gestärkt.

Die CSB-Projekte waren aber durchaus nicht unrealistisch-weltabgewandt.

Entwicklungen wie in Hamm, wo es im Projektverlauf zu kontinuierlich zunehmenden Verweisen der öffentlichen Träger – überwiegend des Sozialamts – auf CSB kam, oder die enge Kooperation der Rheiner CSB mit der kommunalen „Sozialagentur“ zeigen, dass CSB Chancen für eine Kooperation mit öffentlichen Trägern bietet.

Bei der Entwicklung solcher Partnerschaften, die nicht unbedingt von öffentlichen Zuwendungen oder einem Auftrag abhängen, diese aber auch nicht grundsätzliche ausschließen, benötigen die Träger von CSB in der Diözese Münster Unterstützung. Der DiCV sollte sicherstellen suchen, dass CSB als ein kirchliches Projekt mit eigenem Profil alle vorhandenen Möglichkeiten der Kooperation mit den öffentlichen Trägern nutzt.

Clearing-Funktion von CSB ausbauen

Nicht zuletzt ist CSB ein fachliches Konzept, das einer kaum noch überschaubaren Überspezialisierung von Fachdiensten bedarfsgerechte Beratungsangebote entgegensetzen will. Doch hebt CSB die hoch entwickelten Spezialisierungsstrukturen nicht auf. Sie will vielmehr sicherstellen, dass Rat Suchende problemadäquate Hilfen auch dann erhalten, wenn sie sich im Dickicht sozialer Angebote selbst nicht mehr zurecht finden, und sie will die in der Fachdienstarbeit enthaltenen Anteile generalisierter Beratung frühzeitig, also im Vorfeld spezialisierter Beratung, zur Verfügung stellen.

Soll CSB nicht als eine Art qualifizierter Empfang, sondern als verbandliche Clearingstelle organisiert werden, die fachlich angemessen über Verweis, Vermittlung

oder Verbleib in der Beratung entscheidet, dann benötigen die Träger für ihr methodisches Herangehen Unterstützung und Beratung, die über den DiCV sichergestellt werden könnte. Er sollte Verbände unterstützen, ein qualifiziertes Clearing mit wechselnden Anteilen von Fallmanagement anzubieten.

Anforderungen an CSB

Der DiCV Münster sollte versuchen, Verbände bei der Konzeptentwicklung und Implementation von CSB durch möglichst unterschiedliche Mittel und Maßnahmen zu fördern. Die Förderung wäre an die Bedingung zu knüpfen, dass örtliche Umsetzungsmodelle für CSB die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Sie sollten konkrete Aussagen dazu machen, wie der integrierten Zielsetzung von CSB über den Auftrag einer ASB hinaus entsprochen werden kann. Hierzu gehört
 - eine Entscheidung zur Trägerschaft (Kooperation oder Einzelverband), zur Organisationsform von CSB (Bereitschaftsdienstmodell, Kombi-Modell, Sprechstunden etc.),
 - die Klärung der Frage, welche Fachdienste mit welchem Auftrag an CSB beteiligt werden,
 - eine Aussage darüber, welche Ressourcen für die Sicherstellung der allgemeinen Beratung zur Verfügung stehen,
 - ein Konzept für die Gewinnung, Begleitung und Qualifizierung freiwilliger Arbeit, auch dieses sollte angeben, welche Ressourcen für dieses Element zur Verfügung stehen,
 - sowie die Wahl eines ‚Sozialraums‘.

- Für das gewählte Einzugsgebiet von CSB sollte eine qualifizierte Bedarfsanalyse auf der Grundlage einer systematischen raumbezogenen Bestandsaufnahme vorliegen. Die relevanten sozialen Trägern bzw. sozialen Organisationen sind im Vorfeld einer Implementation einzubeziehen.

Der Fortbildungs- und Qualifizierungsbedarf der beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Verfahren, wie dieser gedeckt werden soll, sind zu beschreiben.