



1. Ausgangssituation von CaritasSozialBeratung im Tecklenburger Land*

1.1 Allgemein

- ◆ Feststellung: Wir erreichen mit unseren Diensten nicht alle Menschen mit Beratungsbedarf im Tecklenburger Land.
- ◆ Caritasverband und Sozialdienst kath. Frauen planen gemeinsam die Weiterentwicklung und den Aufbau von Sozial-Punkten im Tecklenburger Land.
- ◆ Ziel: Schaffung eines lebensraumnahen, ortsnahen und niederschweligen Beratungsangebotes für Menschen im Tecklenburger Land, die ihre Anliegen nicht differenziert benennen können und / oder für deren Angehörige / Menschen aus deren sozialen Umfeld.
- ◆ Die Notwendigkeit einer professionell begleiteten Anlauf- und Clearingstelle wurde deutlich: Erfahrungen mit dem Sozial-Punkt Ibbenbüren zeigen, dass manche Anfragen allein für Ehrenamtliche zu schwierig sind und dann eine Rückbindung an Fachpersonal erforderlich ist.
- ◆ Eine Kombination / Kooperation von Haupt- und Ehrenamt ist vorgesehen.
- ◆ Die enge Zusammenarbeit mit den Fachdiensten soll erfolgen.
- ◆ Ein Austausch aller Beteiligten ist vorgesehen.

1.2 Aufgabe der Projektleitung

- ◆ Einsatz in der Sozialberatung (Clearing, ggf. Einzelfallarbeit, Sozialraumentwicklung)
- ◆ Ehrenamtlichenarbeit (Werbung, Schulung, Begleitung)
- ◆ Organisatorisches (Öffentlichkeitsarbeit, Einzelangebote im Sozialraum organisieren)
- ◆ Gemeindecaritas (Verbindung sozialer Dienst und kirchlicher Gruppen, Ehrenamtlichenarbeit, Gestaltung des Sozialraumes)

1.3 Aufgaben der Ehrenamtlichen

- ◆ Beratung und Information in den Anlaufstellen (Zeit zum Zuhören, Praktische Hilfen anbieten, Information und Vermittlung zu anderen Hilfsangeboten, Begleitung zu Ämtern ...)

1.4 Aufgabe der Hauptamtlichen aus den Fachdiensten des Caritasverbandes und des Sozialdienst kath. Frauen

- ◆ Einbringen von Stundenkontingenten (Außensprechstunden bei Bedarf, Informationsveranstaltungen, Schulung der Ehrenamtlichen, Ansprechpartner für die Ehrenamtlichen bei fachlichen Rückfragen)

1.5 Wichtige Rahmenbedingungen

- ◆ Betroffenennahe Öffnungszeiten

- ◆ Gute Erreichbarkeit, kurze Wege
- ◆ Niederschwelligkeit (ohne Termine, Anmeldung)

* lt. eingereicherter Konzeption beim Caritasverband für die Diözese Münster

- ◆ Infomaterial über Soziale Dienste / Institutionen vorhalten
- ◆ Einbindung der Fachdienste der beiden Verbände (vgl. Pkt. 1.4)

2. Realisierung von der Projekt-Idee bis zum Projekt-Ende

2.1 Arbeit mit Ehrenamtlichen

- ◆ Werbung, Schulung und Begleitung der Ehrenamtlichen war gut möglich.
- ◆ In der Arbeit mit Ehrenamtlichen dürfen die fachlichen Anforderungen nicht zu hoch gesetzt werden; viele Dinge müssen mehrfach erläutert und stets in Erinnerung gerufen werden. Themen wie **Abgrenzung** und **eigene Kompetenzgrenzen** sind immer wieder aktuell.
- ◆ Eine gründliche Auswahl der Ehrenamtlichen ist erforderlich, d.h. auch sensibel mit solchen Ehrenamtlichen umgehen, die für die Aufgabe nicht geeignet sind und Ihnen geeignete Alternativen aufzeigen.
- ◆ Kriterien zur Auswahl von Ehrenamtlichen / Anforderungsprofil wurden entwickelt.
- ◆ Rahmenbedingungen, die durch Verbände und / oder Kirchengemeinden vorgegeben bzw. geboten werden sollten wurden gemeinsam erarbeitet.
- ◆ Austausch der Ehrenamtlichen aus allen drei Sozial-Punkten untereinander und mit den Hauptamtlichen Mitarbeitern von Caritasverband und Sozialdienst kath. Frauen im Rahmen des Fachtages II ist als örtlicher Projektabschluss vorgesehen.

2.2 Kooperation mit Kirchengemeinden

Westerkappeln:

- ◆ Teilweise schwierig seitens der Kirchengemeinden; insbesondere durch mehrfachen Personalwechsel problematisch.
- ◆ Räumlichkeiten und Telefon einschl. der Kosten wurden zur Verfügung gestellt. Intensivere Unterstützung durch Hauptamtliche der Kirchengemeinden gab es nicht.

Recke:

- ◆ Stabiles Fundament, die evangelische und die beiden katholischen Kirchengemeinden sind sehr engagiert, wollen auch gemeinsam Verantwortung übernehmen.

2.3 Arbeit in den Sozial-Punkten

Ibbenbüren:

- ◆ Die Ehrenamtlichen sind sehr motiviert und inhaltlich sicher, benötigen kaum noch Anleitung und haben wenig Rückfragen zur Fallarbeit. Die Frequentierung der Beratungsstelle ist sehr gut.
- ◆ Die Anfragen im Sozial-Punkt konzentrieren sich inzwischen auf die Themenbereiche „Existenzsicherung“ und „finanzielle Schwierigkeiten / Überschuldungen“

Westerkappeln:

- ◆ Die Ehrenamtlichen sind hochmotiviert, fühlen sich jedoch inhaltlich unsicher, weil sie wenig Praxiserfahrung haben (geringe Frequentierung des Sozial-Punktes). Schulungsinhalte geraten in Vergessenheit, da sie z.T. keine Anwendung finden konnten.
- ◆ Die geringe Frequentierung des Sozial-Punktes lässt verschiedene Hintergründe vermuten:
 - nahe Anbindung an die Stadt Osnabrück mit vielen Beratungsangeboten (Anonymität)

- dezentrale Lage des Sozial-Punktes im Pfarrheim der kath. Kirche bei überwiegend evangelischer Bevölkerung

Recke:

- ◆ Die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen sind sehr engagiert und motiviert. Eine intensive Schulung konnte nur teilweise erfolgen. Es bleibt zu wenig Zeit für wichtige Themen, da Organisatorisches auch besprochen werden will.
- ◆ Die Ehrenamtlichen arbeiten zunehmend selbständiger, wobei immer wieder Hinweise auf eine klare Abgrenzung gegenüber den Ratsuchenden notwendig sind.
- ◆ Gute Frequentierung der Anlaufstelle innerhalb relativ kurzer Zeit.
- ◆ Die Anfragen haben eine bemerkenswerte Entwicklung genommen – von anfänglichen Schwerpunkten bei den Anfragen wie „Tauben des Nachbarn stören mich in meinem Garten“, „wer ist für Taufen zuständig“ konzentrieren sich zwischenzeitlich die Anfragen in Richtung Existenzsicherung „wegen Überschuldung“ und „Unterstützung bei der Suche nach Arbeit“.

Eine Rückkoppelung mit den Fachdiensten unserer Verbände funktionierte bei allen Sozial-Punkten gut:

- ◆ Einbindung in Schulung
- ◆ Ansprechpartner bei Rückfragen.

2.4 Kooperation der Verbände

- ◆ Der Austausch der hauptamtlichen MitarbeiterInnen auf Fachtag I + II war wichtig für die
 - Rückbindung der MitarbeiterInnen beider Verbände an das Gesamtprojekt
 - Wahrnehmung der anderen Dienste
 - Entwicklung von Zukunftsvisionen
 - Möglichkeit zum Austausch mit / Kennenlernen von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen der Sozial-Punkte
- ◆ Möglichkeit der Mitgestaltung von CaritasSozialBeratung durch Hauptamtliche verschiedener Fachdienste im Beirat (Teilnehmer: Geschäftsführung, Vertreter aus den Vorständen, Fachdienstleiter, Projektleitungen).
- ◆ Gemeinsame Ehrenamtlichenarbeit der Projektleitungen (Entwicklung von Standards, Erstellen eines Curriculums, Austausch bei Schulungen, Fortbildungen)
- ◆ Gemeinsame Gremienarbeit der Projektleitungen (Beirat, DiCV etc.)
- ◆ Austauschmöglichkeit und Information für Sekretariate und Pfortendienste wurden geschaffen (2 Schulungstreffen wurden durchgeführt, künftig ist 1x jährlich ein Austausch geplant).

3. Erkenntnisse aus der praktischen Arbeit ...

... zur Verbesserung des Dienstleistungsangebotes

- ◆ Die ortsnahe Außensprechstunde der Schuldnerberatung wird gerne genutzt.
- ◆ Kurze Wege im ländlich-weitläufigen Raum erleichtern den Zugang zu Hilfsangeboten.
- ◆ Verbesserung der Informationen über Beratungsangebote in den Sekretariats- und Pfortendiensten beider Verbände (Infos und Austausch untereinander).
- ◆ KlientInnen für die allgemeine Sozialberatung sind da / kommen in unseren Verbänden an.
- ◆ Die Generalisierung der Fachdienste für Aufgaben der allgemeinen Sozialberatung erwies sich als nicht durchgängig umsetzbar.

... zur Sozialraumerschließung

- ◆ Neue Angebote im Sozialraum als Ergänzung zu vor Ort bestehenden Angeboten konnten geschaffen werden.
 - ◆ Initiierung verschiedener Informationsangebote (z.B. Info Tagespflege oder Gesundheitsreform...), teilweise in Kooperation mit örtlichen Verbänden und Vereinen.
 - ◆ Etablierte und bekannte Träger vor Ort müssen Mitwirken, wenn ein Angebot gelingen soll (Vernetzung).
- ◆ Bedarfsklärung vorab (durch Befragung) scheint für Akzeptanz eines neuen Angebotes wichtig zu sein. Zudem werden dadurch ggf. vorhandene Defizite im örtlichen Hilfe-/Beratungsangebot deutlich.

... zur Vernetzung und Organisationsentwicklung

- ◆ Weitere Vernetzung der beiden Verbände Caritasverband und Sozialdienst kath. Frauen durch das gemeinsame Projekt - vgl. auch Punkt 2.4
- ◆ Verbesserung der Effektivität einzelner Beratungsangebote auf Grund gezielter Vorbereitung der KlientInnen durch geschulte Ehrenamtliche in den Sozial-Punkten (insbesondere in der Schuldnerberatung).
- ◆ Ein gemeinsames Projekt kann ökumenische Ansätze fördern (Vernetzung vor Ort).
- ◆ Die Vernetzung örtlicher Anlaufstellen mit örtlichen Behörden erleichtert den Informationsaustausch.

4. Erreichte NutzerInnen

Die Sozial-Punkte wurden von Personen mit sehr unterschiedlichen Anliegen aufgesucht:

- ◆ Menschen, die sich alleine nicht trauen, zu einer öffentlichen Behörde o.ä. zu gehen.
- ◆ Menschen, die praktische Unterstützung in „kleinen Dingen“ benötigen (Hilfe beim Lesen u. Verstehen von Behördenbriefen, Unterstützung bei Telefonaten oder Formulieren von Briefen, etc.).
- ◆ Menschen, für deren Anliegen es kein spezielles Beratungsangebot gibt.
- ◆ Menschen, deren Beratungsthema „unterversorgt“ ist (z.B. finanzielle Schwierigkeiten und Schulden).
- ◆ Menschen, die sich über bestimmte Beratungsangebote informieren wollen, Zuwege und Vorgehensweisen klären wollen.
- ◆ Menschen mit Fragen zu staatlichen Hilfen im Bereich von BSHG, UVG, Bafög ...

Festzustellen war, dass neben vielen Einzelberatungen sich Ratsuchende auch wiederholt an die Sozial-Punkte zur Klärung verschiedener Fragen und Anliegen wenden.

Daneben wurden durch CaritasSozialBeratung aber auch Ehrenamtliche erreicht, die in einem alternativen, ganz anderen Tätigkeitsgebiet aktiv werden wollen und das z.T. auch mit ihrem kirchlichen Engagement kombinieren / ergänzen können.

5. Veränderungen durch CaritasSozialBeratung

- ◆ Erstmalige Kooperation von Sozialdienst kath. Frauen und Caritasverband in einem gemeinsamen Projekt.
- ◆ Gewinnung neuer Ehrenamtlicher für Verbände und Kirchengemeinden.
- ◆ Neue Anlaufstellen wurden gegründet und in den Sozialraum eingebettet.

- ◆ Bessere Kenntnis über Zugangswege von Klienten zu den Beratungsangeboten durch Befragung der Fachdienste und Pforten / Sekretariate in den Verbänden.
- ◆ Förderung der Kooperation von evangelischen und katholischen Kirchengemeinden (Ökumene).
- ◆ Stärkere Kooperation der beteiligten Verbände über den Projektzeitraum von CaritasSozialBeratung hinaus (gemeinsame Schulungen von Ehrenamtlichen, Austausch der Sekretariate 1x jährlich geplant).

6. Beurteilung des Projektes (was ist gelungen? – was weniger?)

Insgesamt stellte sich die Kooperation von Haupt- und Ehrenamt sehr positiv dar.

Folgende Bereiche werden differenziert betrachtet:

6.1 Ehrenamtliche

- ◆ Es gelingt gut, geeignete Ehrenamtliche sich finden.
- ◆ Gute Kompetenzentwicklung bei den Ehrenamtlichen durch Schulung und Praxiserfahrung in Kombination mit deren eigenen Kenntnissen und Fähigkeiten.

6.2 Hauptamtliche in den Fachdiensten

- ◆ Einbindung in ihrer Fachlichkeit gelingt gut (Schulung von Ehrenamtlichen, Ansprechpartner bei fachspezifischen Rückfragen ...).
- ◆ Übernahme allgemeiner Sozialberatung - im Konzept des DiCV als generalisierter Ansatz aller Fachdienste gewünscht – war nicht durchgängig realisierbar (inhaltlich hoher Schulungsaufwand, Kostenfaktor – Abrechnung nach Fachleistungsstunden, Ratsuchende brauchen vertraute Gesichter ...).

6.3 Hauptamtliche CaritasSozialBeratung = Projektleitung

- ◆ Sehr viele Aufgaben und Anforderungen für 2x ½ Stelle (praktische Arbeit vor Ort, Ehrenamtlichenarbeit, Einzelhilfe, Organisation u. Öffentlichkeitsarbeit, Gremienarbeit, Dokumentation...).
- ◆ Arbeit mit Ehrenamtlichen gestaltete sich positiv.
- ◆ Kooperation der Projektleitungen in zwei Verbänden ist gut gelungen.

6.4 Kooperation mit den Kirchengemeinden

- ◆ Kooperationspartner Recke sehr gut, Westerkappeln eher schwierig.
- ◆ Das Gelingen ist stark personenabhängig (in Westerkappeln wirkten Schwankungen/ Personalwechsel erschwerend).

6.5 Gremien vor Ort

Beirat

- ◆ Wichtig für die Rückbindung des Projektes an die Fachdienste.
- ◆ Hilfreich bei der Überprüfung der Umsetzbarkeit von innovativen Projektideen.

Zusammenarbeit mit den Geschäftsführern

- ◆ Kurze Wege ermöglichten einen schnellen Austausch und kurzfristige Absprachen zur Projektarbeit und die Entwicklung weiterer Zielperspektiven.

6.6 Kooperation mit dem DiCV

Rahmenbedingungen

- ◆ Die geringere Personalausstattung, als im Konzept vorgesehen und beantragt, erschwerte die Umsetzung der Konzeption.

- ◆ Zu viele Gremien mit ähnlichen Inhalten (Treffen der Projektleiter, Projektkonferenzen, Workshops).

Projektbegleitung

- ◆ Sehr hilfreich zur Strukturierung des Projektprozesses.
- ◆ Hilfreich für inhaltliche Anregungen.
- ◆ Der supervisorische Ansatz war unterstützend für z.B. die Rollenfindung der Projektleiter.
- ◆ Gute Arbeitsatmosphäre = gutes Lernklima.

DiCV Projektleitung

- ◆ Das Angebot vieler Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch der fünf Projekte (verschiedene Konferenzen / CSB-transparent) war grundsätzlich positiv.
- ◆ Es fehlte teilweise an rechtzeitigen Informationen zu weiteren Aufträgen bzw. Einladungen zu Sitzungen.
- ◆ Fehlende Strukturen bei den Treffen (Zeit und Methode).

Wissenschaftliche Begleitung

- ◆ Statistische Erfassung und Auswertung gut als Übersicht, um Tendenzen für den Hilfebedarf vor Ort zu erkennen.
- ◆ Internetforum con_sens zum Austausch der Projekte als Plattform gut (wurde jedoch von den Beteiligten, einschließlich der Berichterstatter, wenig bis gar nicht genutzt).
- ◆ Ungenauer Zwischenbericht (lange fehlte die Korrektur).

Software Falldokumentation

- ◆ Überforderung für die meisten der Ehrenamtlichen.
- ◆ Wird für die Arbeit in den Sozial-Punkten nicht gebraucht.
- ◆ Mangelnde technische Ausstattung verhinderte sinnvollen Einsatz (nachträgliche Dokumentation durch die örtlichen Projektleiter nur zu statistischen Zwecken ...).

7. Zukunftsperspektiven für die Sozial-Punkte

Ibbenbüren

- ◆ Der Sozial-Punkt wird weiterhin aufrecht erhalten – die notwendige Begleitung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen wird über den Sozialdienst kath. Frauen gewährleistet.

Recke

- ◆ Es gibt eine Kooperationsvereinbarung zwischen den evangelischen und den beiden katholischen Kirchengemeinden mit Caritasverband und Sozialdienst kath. Frauen, die eine Weiterführung des Sozial-Punktes in Recke ermöglicht. Der Fachberater Gemeindec Caritas übernimmt dabei die Begleitung der Ehrenamtlichen (begrenzt Stundenkontingent).

Westerkappeln

- ◆ Eine Weiterführung des Sozial-Punktes in Westerkappeln wird es nicht geben. Es ist allerdings wohl geplant, in geeigneten Räumlichkeiten in der katholischen Pfarrgemeinde die monatliche Sprechstunde für die Schuldnerberatung aufrecht zu erhalten.
- ◆ Die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen haben die Möglichkeit, in den anderen Sozial-Punkten mitzuarbeiten. Über alternative Einsatzmöglichkeiten innerhalb der Kirchengemeinden wurde nachgedacht. Zudem gab es Überlegungen dazu, ob die Ehrenamtlichen ihre erworbenen Kompetenzen in der Schuldnerberatung bei Bedarf unterstützend einbringen können.
- ◆ Zwei der Ehrenamtlichen würden das Angebot gerne aufrecht erhalten und die Sprechstunde auch weiterhin durchführen. Sie fühlen sich hierzu grundsätzlich in der

Lage, sofern sie einen Ansprechpartner behalten. Da die Mehrheit der Gruppe hierzu nicht ohne intensive Begleitung bereit war, kam diese Lösung nicht in Frage.

8. Fazit / Wesentliche Erkenntnisse aus dem Gesamtprojekt

- ◆ Geschultes Ehrenamt kann Vieles leisten.
- ◆ Anleitung und Begleitung für das Ehrenamt ist unabdingbar!
- ◆ Örtliche Anlaufstellen benötigen zum Gelingen gute Unterstützung und Stärkung durch ortsansässige Träger / Kirchen. Eine Einbettung in / Vernetzung von örtlichen Strukturen ist wichtig.
- ◆ Es bedarf zur Errichtung eines Sozial-Punktes einer halben Planstelle für ca. 1 1/2 Jahren.
- ◆ Kooperation zweier Wohlfahrtsverbände – schwierig und fruchtbar zugleich.
- ◆ Mehr Personal in der Schuldnerberatung wäre wünschenswert und nötig, um den vielen Anfragen zeitnah gerecht werden zu können.
- ◆ Notwendig wäre ein gesonderter hauptamtlicher Ansprechpartner / Beratungsdienst für Menschen mit unklaren Anliegen zum Clearing bzw. für allgemeine soziale Beratung.

Der Aufbau weiterer Sozial-Punkte in dieser Form ist mit der aktuellen Personaldecke nicht möglich. Es bleiben auch Fragen offen in Bezug auf die Schulung und Einführung neuer MitarbeiterInnen in den verbleibenden Sozial-Punkten.

Eine Einbindung der Fachdienste in generalisierende Arbeit ist weitgehend nicht gelungen und ist auch für die Zukunft nicht geplant. Ausnahmen bilden hier Dienste wie die Schuldnerberatung und das Wohnhaus für Frauen, die ohnehin ganz konkret wegen existentieller Problemlagen aufgesucht werden und die ein Handeln über die eigentlichen Aufgaben hinaus nötig machen. Allerdings wird auch hier immer darauf geachtet, ob die Rat- und Hilfesuchenden an geeignete Fachdienste zu vermitteln sind.

Die Kooperation mit dem Fachbereich Gemeindecaritas hat sich in der Zusammenarbeit mit den Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen in den Kirchengemeinden wegen einer guten inhaltlichen Ergänzung von Caritas Sozialberatung und Gemeindecaritas als vorteilhaft erwiesen.

Ideal wäre unseres Erachtens die Einstellung einer hauptamtlichen Fachkraft mit einer halben Stelle für die Betreuung und Begleitung der Ehrenamtlichen der Sozial-Punkte. Gleichzeitig sollte diese mit einer weiteren halben Stelle für den Bereich der allgemeinen Sozialberatung zuständig sein. Die Erfahrungen aus der Projektarbeit machen deutlich, dass die Verknüpfung dieser beiden Aufgabenfelder eine sinnvolle und effektive Kombination darstellt.

Ibbenbüren, den 12. März 2004

für die Auswertung
i.A.

Kathrin Dörenkämper
Projektleiterin Sozialdienst kath. Frauen

Johannes Rott
Projektleiter Caritasverband