

Sozialbüro

Warum ein Sozialbüro?

Veränderungen in den Pfarrgemeinden und CKD-Konferenzen geschehen immer häufiger in kürzeren Zeitabständen. In den meisten Pfarrgemeinden ist bereits eine Fusion geschehen oder steht in Kürze an. In den CKD-Konferenzen sind häufig nicht mehr alle Bezirke besetzt, die Mitarbeiterinnen werden immer älter; es ist schwierig, neue Mitarbeiterinnen zu finden.

Natürlich wäre es einfach, wenn alles beim Alten bleiben könnte: die Caritashelferinnen, die vor Ort in Nähe zu den Menschen ihre Besuche in ihren Bezirken machen, und die Menschen dabei im Blick behalten würden. Das ist aber leider häufig nicht mehr die Realität. Wie kann nun für die Menschen vor Ort sichergestellt werden, dass ihnen in Notlagen geholfen wird, wenn immer weniger Caritasfrauen zur Verfügung stehen? Das Sozialbüro kann eine Hilfe sein, bei Wegbrechen der Arbeit durch die Caritasfrauen Menschen, die Hilfe benötigen, diese auch zukommen zu lassen.

Bei anstehenden Fusionen sollten die CKD-Konferenzen der zu fusionierenden Pfarrgemeinden möglichst frühzeitig Kontakt miteinander aufnehmen, sich kennenlernen und die jeweilige Caritasarbeit in ihrer Pfarrgemeinde vorstellen. Hilfreich kann es sein, sich mit genügend Zeit, z.B. an einem Wochenende, zu einer Zukunftswerkstatt zu treffen und Visionen freien Lauf zu lassen. Keinesfalls sollte man eine Fusion und den Aufbau eines Sozialbüros zeitgleich laufen lassen, denn das wäre schlichtweg eine Überforderung. Ein weiterer Tipp: holen Sie sich Hilfe von einem Hauptamtlichen, z.B. dem Referenten für Gemeindec Caritas vom Caritasverband und/oder einem Pastoralreferenten aus der Pfarrgemeinde.

Erste Überlegungen zum Sozialbüro

Wenn sich eine CKD-Konferenz entschieden hat, ein Sozialbüro aufzubauen, erscheint diese Aufgabe zunächst wie ein riesiger Berg, den man zu bezwingen hat. Aber Schritt für Schritt ist es relativ stressfrei leistbar.

Als erstes sollte der leitende Pfarrer der Gemeinde über die Idee informiert und von der Notwendigkeit des Sozialbüros überzeugt werden. Gerade bei Fusionen ist es dem Pfarrer und auch den Mitarbeiterinnen des Pfarrbüros aus Zeitgründen oft nicht mehr möglich, Hilfesuchenden an der Pfarrhaustür Hilfe zu leisten. Es sollte ein Rahmenkonzept (s. weiter unten) erstellt, und nach einem geeigneten Ort (s. Anforderungen an den Ort) Ausschau gehalten werden. Danach sollte der PGR informiert werden. Der KV sollte in jedem Fall informiert werden, da es ratsam ist, sich für den Betrieb eines Sozialbüros vom KV beauftragen zu lassen. Die Beauftragung ist für den Versicherungsschutz erforderlich. Der Versicherungsschutz sollte nicht nur die allgemeine Haftpflicht, sondern eine erweiterte Vermögenhaftpflicht beinhalten, damit die Berater bei Schäden aus evtl. Fehlinformationen abgesichert sind. Informationen hierzu können bei den Zentralrendanturen oder der Versicherung Ecclesia eingeholt werden.

Falls sich im jeweiligen Wohnort schon ein Sozialbüro befindet, ist es ratsam, mit diesem in Kontakt zu treten.

Leitungsteam oder Vorstand

Spätestens jetzt sollte sich ein Vorstand oder ein Leitungsteam bilden, das den weiteren Aufbau und später den Betrieb des Sozialbüros steuert. Wichtig ist es hier, einen hauptamtlichen Mitarbeiter der Pfarrgemeinde mit ins Boot zu nehmen, möglichst denjenigen,

der in der Pfarrgemeinde für die Caritas zuständig ist. Die Mitarbeit eines Hauptamtlichen hat den Vorteil des kurzen Weges zum Seelsorgeteam und leitenden Pfarrer. Vorstand/Leitungsteam haben die Aufgabe, die regelmäßigen Mitarbeiterunden vorzubereiten und dazu einzuladen, dort dann möglichst ein Protokoll zu führen, Referenten für Schulungen zu finden und über Hilfen und Geldsummen, die den Rahmen der Berater im Sozialbüro überschreiten, zu entscheiden. Es ist für die meisten Mitarbeiter hilfreich, wenn das Limit für die Geldhilfen, über die sie entscheiden, eine gewisse Höhe nicht überschreitet.

Rahmenkonzept

Nach dem **Namen** des Sozialbüros (Offenes Ohr ist schon fast so etwas wie ein Markenzeichen) sollte eine Art **Präambel** erfolgen, die die **Haltung** beschreibt ... solidarische Hilfe für Menschen in NotBegründung der Hilfe aus der „Frohen Botschaft“. Danach sollten die **Ziele** beschrieben werden.....Hilfe unabhängig von Religion, Nationalität, Hilfe zur Selbsthilfe ect. Als nächstes könnten die **Adressaten** beschrieben werden....Menschen in seelischer, körperlicher und materieller Not in unserer Gemeinde. Die **Trägerschaft** muss benannt werden. Ein Hinweis, dass die ehrenamtlichen Helfer der **Schweigepflicht** unterliegen und auf die Mitarbeit vorbereitet werden, ist sicherlich hilfreich. Es sollte konkretisiert werden, **welche Hilfen** im Sozialbüro angeboten werden. **Öffnungszeiten** und **Kontakte** für interessierte Mitarbeiter und letztlich die **Adresse** sollten genannt werden. Der Hinweis, dass das Angebot des Sozialbüros kein konkurrierendes, sondern ein ergänzendes Angebot ist und eine Vernetzung mit anderen Einrichtungen wie sozialen Diensten, Sozialbehörden und auch mit den Caritasfrauen der CKD-Konferenzen gewünscht wird, lässt Irritationen erst gar nicht aufkommen.

Räumlichkeiten und Ausstattung

Sofern man hier Gestaltungs- und Wahlmöglichkeiten hat, sollte auf Folgendes geachtet werden; der Standort eines Sozialbüro sollte zentral in einer Stadt/Gemeinde gelegen sein. Trotzdem sollte er nicht „auf dem Präsentierteller“ liegen. Der Raum, in dem die Beratungen stattfinden, sollte leicht zu finden sein; es erscheint angebracht, für einen Wartebereich zu sorgen (in dem man z.B. gut verschiedene Flyer zur Information auslegen kann). Es ist für die Gesprächsführung vorteilhaft, sich an einen runden Tisch zu setzen, dies ist besser, als dass sich die Berater hinter einem Schreibtisch verschanzen. Es wäre schön, wenn der Raum Atmosphäre hat, ein paar Bilderbücher oder Malstifte beruhigen oftmals unruhige Kinder. Ein abschließbarer Schrank, in dem die Bargeldkasse und Unterlagen untergebracht werden können, wäre gut. Ein Telefon ist erforderlich. Es ist zu überlegen, ob ein Anrufbeantworter geschaltet wird, der über die Öffnungszeiten informiert. Ob dieser dann von Anrufern besprochen werden kann, muss ebenfalls überlegt werden; es kann sein, dass dann ein Teil der Sprechstunde mit Rückrufen verbracht werden muss.

Vordrucke und Unterlagen

Es ist hilfreich, gewisse Vordrucke bereitzuhalten, die die Arbeit im Sozialbüro erleichtern. Hier einige Vorschläge: es sollte ein Vordruck erstellt werden, in dem die Personalien des Hilfesuchenden und der Grund seines Kommens eingetragen werden können. Datum und Name des Beraterteams sind einzutragen, welche Hilfe geleistet wurde und welcher Betrag evtl. gezahlt wurde. Absprachen sind zu notieren. Für Statistiken und Überprüfungen ist es angebracht, von jedem Beratungstag Datum, Name des Teams und Name des Besuchers in einem Infoblatt einzutragen. Es sind u.U. Gutscheine für Lebensmittel auszuhändigen, die in bestimmten Geschäften eingelöst werden können. Zur Kontrolle ist hier eine Liste zu führen,

in die die Nummer des Gutscheines, der Name des Empfängers und der Betrag einzutragen sind. (Tipp: Gutscheine nicht betragsmäßig zu hoch ausstellen, da lediglich 10 % des Betrages als Rückgeld ausgezahlt werden. 1 Liter Milch mit einem 20 € Gutschein zu bezahlen ist wenig sinnvoll). Hilfreich ist es, einen Vordruck „Entbindung der von Schweigepflicht“ vorzuhalten, da die Beratenden u.U. Kontakt mit Rechtsanwälten, Betreuern oder Behörden aufnehmen müssen. Wenn sich die Einsatzliste mit den Namen der Berater im Sozialbüro befindet, kann es Absprachen untereinander erleichtern. Eine Liste der Mitarbeiter und ein aktueller Dienstplan im Sozialbüro kann hilfreich sein.

Mitarbeitergewinnung, -betreuung und –schulung

Mitarbeitergewinnung sollte frühzeitig erfolgen, sie können bei Interesse durchaus bei den vorgenannten Punkten schon mitarbeiten. Es hat sich gezeigt, dass Mitarbeitergewinnung am erfolgreichsten durch direkte persönliche Ansprache gelingt. Hier hat man auch den Vorteil (im Gegensatz zu einem allgemeinen Aufruf z.B. in den Pfarrnachrichten), dass man den zukünftigen Mitarbeiter gezielt aussuchen kann und nicht einem zwar sehr willigen, aber ungeeigneten Mitarbeiter absagen muss. Es ist sehr wichtig, dass die Mitarbeiter betreut und geschult werden. Da vermutlich kaum ein ehrenamtlicher Mitarbeiter bereits in einem Sozialbüro gearbeitet hat, besteht natürlich eine verständliche Unsicherheit. Es erleichtert den Einstieg, wenn vor der Eröffnung des Sozialbüros die Mitarbeiter die Möglichkeit haben, sich z.B. in Gesprächsführung und/oder Hartz IV zu üben und schlau zu machen (dies sind erfahrungsgemäß die beiden Punkte, die den zukünftigen Mitarbeitern am wichtigsten sind). Ganz wichtig ist es, die Mitarbeiter darin zu bestärken, dass sie kompetent sind. Jeder hat allein schon durch seine Lebenserfahrung und einen gesunden Menschenverstand eine große Kompetenz. Eine von den beiden Mitarbeitern getroffene Entscheidung wird akzeptiert, auch wenn sie sich in der Zukunft als nicht ganz so glücklich herausstellen sollte. Dass zwei Mitarbeiter im Sozialbüro zusammen Dienst tun, hat den Vorteil, dass sie sich sicherer fühlen und sich über die zu gewährende Hilfe absprechen können. Regelmäßige Mitarbeiterunden im Abstand von 4 oder 6 Wochen tun den Mitarbeitern, insbesondere am Anfang ihrer Arbeit, gut. In diesen Mitarbeiterunden sollte ein Austausch über die Fälle erfolgen (dies ist kein Bruch der Schweigepflicht, da außerhalb der Mitarbeiterunden nicht über Klienten gesprochen wird) und zumindest in der Anfangsphase eine Schulung oder Informationen über einen gewissen Bereich gegeben werden. Inhalte dieser Informationen ergeben sich sehr schnell aus Fragen der Mitarbeiter und Erfahrungen aus den Beratungsstunden. Es wird sich vermutlich zeigen, dass die Art, Hilfe zu leisten, bei den verschiedenen Mitarbeitern unterschiedlich ist. Der eine beschränkt seine Hilfe ausschließlich auf die Beratungsstunde, der andere geht darüber hinaus und begleitet den Hilfesuchenden bei Behördengängen etc.. Beides ist gut, Mitarbeiter sollten hierbei eine gewisse Freiheit haben.

Öffentlichkeitsarbeit

Gute Öffentlichkeitsarbeit für ein Sozialbüro ist unerlässlich. Wichtig ist die Erstellung eines Flyers. Er sollte präzise erklären: Name, Anschrift, Telefonnummer und Öffnungszeiten des Sozialbüros (evtl. Ausschnitt aus dem Stadtplan), welche Hilfen angeboten werden und an wen sich das Hilfsangebot richtet, dass das Sozialbüro ehrenamtlich betrieben wird und die Mitarbeiter zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Man kann an dieser Stelle zu Spenden für das Sozialbüro aufrufen. Es sollte jede Gelegenheit in der örtlichen Presse genutzt werden, auf das Sozialbüro aufmerksam zu machen, z.B., wenn es sich in Planung befindet, wenn sich

interessierte Mitarbeiter zu einer ersten Informationsveranstaltung treffen, wann die Einweihung stattfindet etc. Dass auf das Sozialbüro in pfarrlichen Informationen hingewiesen wird, versteht sich von selbst.

Finanzierung und Spenden

Finanziert werden kann ein Sozialbüro aus den Caritassammlungen und Spenden. Man sollte Aktionen starten, die eine Anschubfinanzierung möglich machen, z.B. Erlös aus einem Pfarrfest, Sponsorenlauf der Messdiener, Benefizkonzert des Kirchenchores, Kollekte des Caritassonntages etc.. Desweiteren kann man Elemente des Fundraising einsetzen, um finanzielle Mittel für das Sozialbüro zu bekommen, z.B. dadurch, dass eine anschauliche Informationsmappe über das Sozialbüro erstellt wird, die dann Firmen mit der Bitte um Spenden oder Sponsoring zugesandt wird. Über all diese Aktivitäten wiederum in der Presse zu berichten, vervollständigt die Öffentlichkeitsarbeit.

Anmerkung

Es gibt sicherlich viele andere Wege, ein Sozialbüro einzurichten; Träger muss nicht unbedingt eine Pfarrgemeinde sein, der jeweilige Mitarbeiter kann ein hauptamtlicher sein, die Finanzierung kann ganz anders sein etc..

Vorstehende Informationen, oder einzelne Module daraus, können eine Hilfe sein, wenn Überlegungen angestellt werden, ein Sozialbüro einzurichten. Sie sind sicherlich nicht in allen Punkten zu übernehmen, da jedes Sozialbüro individuell ist. Gemeinden oder andere Träger sind unterschiedlich und die Situationen vor Ort können bestenfalls ähnlich sein.

Gerburg Schwering Oktober2012