

Irgendwas  
geht immer

[www.lotsenpunkte.de](http://www.lotsenpunkte.de)



# JAHRESSTATISTIK 2019

## GRUNDDATEN & BESUCHERSTATISTIK



Diözesan-  
Caritasverband für das  
Erzbistum Köln e. V.

 ERZBISTUM KÖLN

# LOTSENPUNKTE



## ÜBERSICHT GRUNDDATEN 2019

### INFORMATIONEN ZUR AUSWERTUNG DER GRUNDDATEN 2019

Für das Jahr 2019 wurden statistische Daten zur Arbeit der Lotsenpunkte im Erzbistum Köln erhoben. An der Erhebung haben sich etwa zwei Drittel der 50 Standorte beteiligt. Die statistische Erhebung erfolgte auf freiwilliger Basis. Daher ist zu beachten, dass die Gesamtergebnisse, insbesondere die Zahlen der ehrenamtlichen Soziallotsinnen und Soziallotsen und die Zahlen der Besucherinnen und Besucher in der Praxis entsprechend höher liegen.

### WIE VIELE LOTSENPUNKTE GIBT ES IM ERZBISTUM KÖLN?

**ANZAHL STANDORTE** (STAND DEZEMBER 2019): 50 (48)

Die einzelnen Standorte mit ihren Kontaktdaten sind unter [www.lotsenpunkte.de](http://www.lotsenpunkte.de) zu finden.

### WIE VIELE **EHRENAMTLICHE** HABEN SICH IM JAHR 2019 BEI DEN LOTSENPUNKTEN ENGAGIERT?

(die Vorjahreszahlen sind jeweils *kursiv* in Klammern gesetzt)

**GESAMTZAHL EHRENAMTLICHE:** 372 (296)

**GESCHLECHTERVERTEILUNG:** 236 (218) weiblich 63,4 %  
136 (70) männlich 36,6%

<b>ALTER:</b>	18 bis 30 Jahre	17 (4,6%)	(7)
	31 bis 50 Jahre	58 (15,6%)	(30)
	51 bis 70 Jahre	180 (48,4%)	(157)
	Älter als 70 Jahre	58 (15,6%)	(94)
	Ohne Angabe	59 (15,8%)	

## WELCHE **ANGEBOTE** MACHEN DIE LOTSENPUNKTE IM ERZBISTUM KÖLN?

Die Angebote im Lotsenpunkt sind je nach örtlicher Gegebenheit und den regionalen Bedarfen sehr unterschiedlich.

Die meisten Standorte verfügen über ein Lotsenpunktbüro mit regelmäßigen Sprechstunden, andere haben als Besuchsdienst oder Alltagshelfer ein aufsuchendes Angebot geschaffen oder nutzen weitere Gelegenheiten (z. B. Lebensmittelausgaben) oder Orte (z. B. Präsenz im Altenstift), um mit Besucherinnen und Besuchern in Kontakt zu kommen. An einem Standort bietet der Lotsenpunkt ein Dach, wo neben den Soziallotsen auch andere soziale Dienste Sprechstunden anbieten und sich Gruppierungen, z. B. Flüchtlingsinitiativen treffen können.

### **ANGEBOTE LOTSENPUNKTE**

(geclustert & sortiert nach Häufigkeit der Nennungen)

1. Gespräche / einfach da sein / zuhören
2. Formularhilfen
3. Vermittlung an Fachdienste/Beratungsstellen/andere Hilfen
4. Begleitung zu Behörden / sozialen Diensten
5. Hausbesuche/Alltagshilfen
6. Café / Treffpunkt
7. Finanzielle Hilfen
8. Sachhilfen
9. Kultur -und Gruppenangebote (Nähcafé, Erzählabende, Vorträge, Konzerte, Lesungen, etc.)
10. Sonstige Angebote (aufsuchende Arbeit in Unterkünften, Café digital – Unterstützung in social media, ehrenamtliche Anwaltssprechstunde, Waschcafé)

## WIE SIEHT DIE BEGLEITUNG & QUALIFIZIERUNG DER EHRENAMTLICHEN DURCH DIE LOTSENPUNKTE AUS?

Es gehört zum Standard der Lotsenpunkte, dass die Ehrenamtlichen möglichst gute Rahmenbedingungen vorfinden sowie eine qualifizierte Einführung und Begleitung erhalten.

## **BEGLEITUNG & QUALIFIZIERUNG DER EHRENAMTLICHEN**

(geclustert & sortiert nach Häufigkeit der Nennungen)

1. Regelmäßige Teambesprechungen
2. Austausch mit anderen Lotsenpunkten/Teilnahme an diözesanen Fachtagen
3. Einführungsschulung
4. Fortbildungen (vor Ort organisiert durch den Caritasverband)
5. Fachaustausch mit sozialen Diensten
6. Supervision
7. Sonstiges (Besuche bei sozialen Einrichtungen vor Ort, Lotsen-Stammtisch, Dankeschön-Essen, Ausflug)

## **WER SIND DIE WICHTIGSTEN KOOPERATIONSPARTNER?**

Lotsenpunkte sind vor Ort in ein breites Netzwerk eingebunden und suchen aktiv nach verlässlichen Kooperationen.

### **DIE WICHTIGSTEN KOOPERATIONSPARTNER DER LOTSENPUNKTE**

(geclustert & sortiert nach Häufigkeit der Nennungen)

- 1.) Kirchengemeinde/Pfarrgemeinderat/Kirchliche Gruppen
- 2.) Fachdienst Gemeindec Caritas
- 3.) Soziale Fachdienste
- 4.) Kommune/Kommunale Behörden
- 5.) Initiativen und Vereine
- 6.) Runde Tische
- 7.) Jobcenter
- 8.) Sonstige (regionale Stiftungen, Einzelhändler, katholische Verbände, evangelische Gemeinde)

## **WELCHE INSTRUMENTE WERDEN IM RAHMEN DER ÖFFENTLICHKEITS- ABREIT AM HÄUFIGSTEN GENUTZT?**

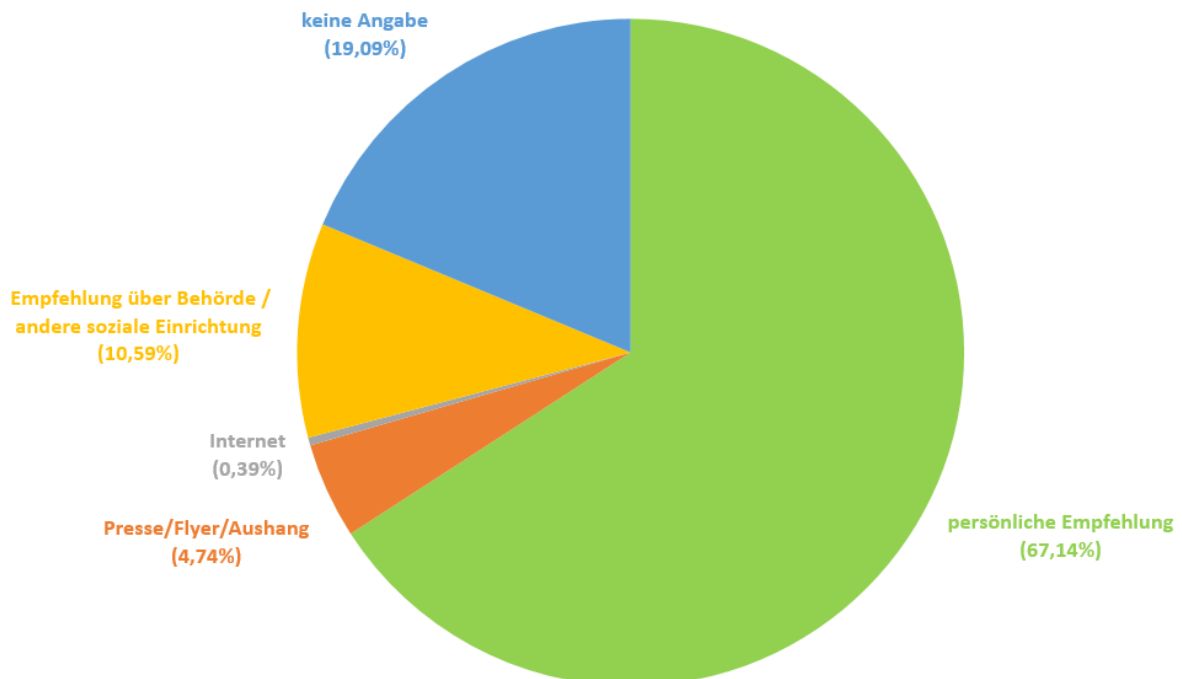
Dominierend sind nach wie vor die klassischen Medien der Öffentlichkeitsarbeit, um die Lotsenpunkte zu bewerben und bekannt zu machen. Die persönliche Ansprache ist für die potentiellen Nutzerinnen und Nutzer das wichtigste Instrument. Zwei Drittel der Besucherinnen und Besucher gibt an, durch eine persönliche Empfehlung vom Lotsenpunkt erfahren zu haben. Auch für die Gewinnung von ehrenamtlichen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist die persönliche Ansprache erfolgreich. Die neuen Medien spielen eine untergeordnete Rolle in der Öffentlichkeitsarbeit der Lotsenpunkte. Dies gilt auch für andere Kanäle bzw. Medien wie Radio/Fernsehen. Hilfreich erscheinen den Lotsenpunkten Werbemittel wie Roll-Ups, Beschilderungen, Beachflags, Postkarten oder Visitenkarten.

## **DIE WICHTIGSTEN INSTRUMENTE DER LOTSENPUNKTE FÜR ÖFFENTLICHKEITSARBEIT** (geclustert & sortiert nach Häufigkeit der Nennungen)

1. Pfarrnachrichten/-briefe
2. Flyer
3. Aushänge
4. Homepage der Pfarrgemeinde bzw. Unterseiten bei anderen Internetauftritten (z. B. Gemeinde, Erzbistum Köln)
5. Tageszeitungen/Wochenblätter/(Lokal)Zeitung/Wochenschau
6. Infostand bei Veranstaltungen (Stadtfeite, Pfarrfest, Wochenmarkt)
7. Kirchenzeitung
8. Radio / Fernsehen
9. Social Media (facebook, instagram, etc.)

### **WIE HABEN SIE VON LOTSENPUNKTE ERFAHREN?**



# LOTSENPUNKTE



## ÜBERSICHT BESUCHERSTATISTIK 2019

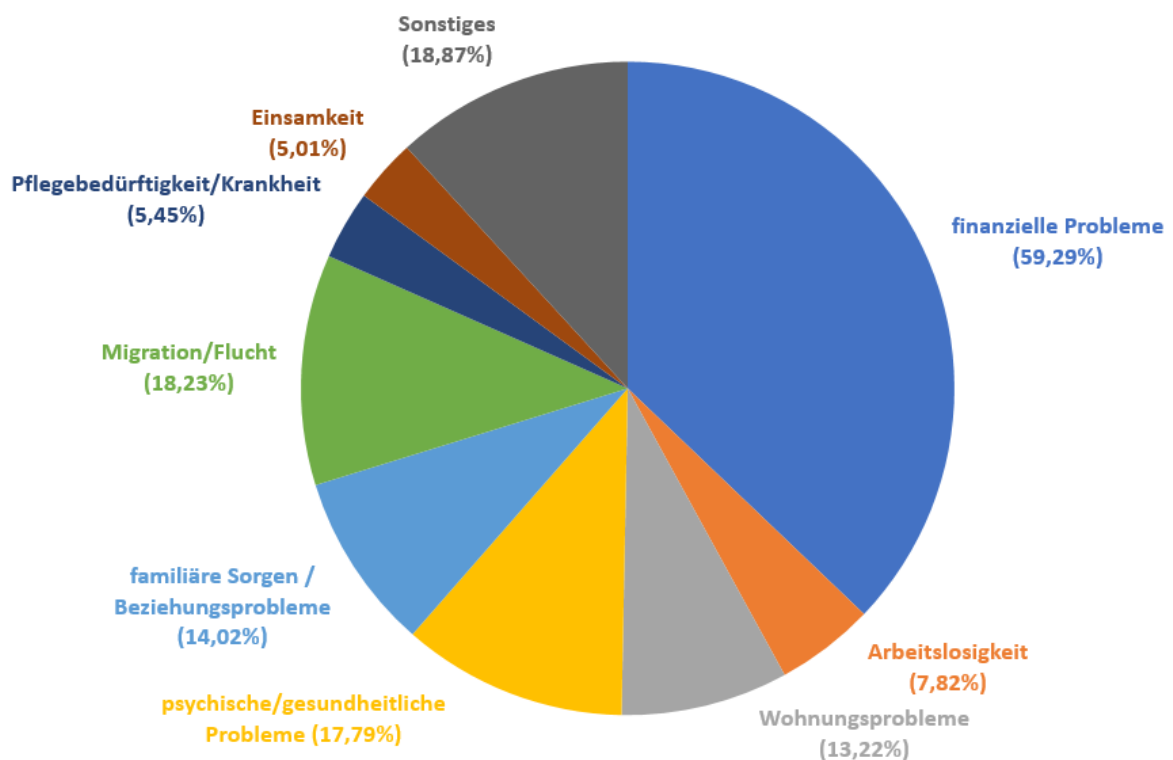
### INFORMATIONEN ZUR AUSWERTUNG DER BESUCHERSTATISTIK 2019

Die Besucherstatistik 2019 wurde noch mit Hilfe des Statistikprogramms GrafStat und standardisierten Fragebögen ermittelt. In der Besucherstatistik wurden 3694 (Vorjahr 3475) Kontakte erfasst.

### WER WENDET SICH AN DEN LOTSENPUNKT?

Die Problemlagen sind vielfältig. Dominierend sind mit fast 60% finanzielle Sorgen, oft in Kombination mit anderen Problemen und Nöten.

#### PROBLEMLAGEN DER BESUCHERINNEN & BESUCHER



#### WIEDERHOLTE KONTAKTAUFNAHME

Mehr als 73 Prozent der Ratsuchenden wenden sich wiederholt an den Lotsenpunkt.

## ALTER

Mehr als die Hälfte der Ratsuchenden ist zwischen 25 und 50 Jahre alt. 27 Prozent sind zwischen 51 und 70 Jahre alt. 8 Prozent sind jünger als 25 Jahre.

## GESCHLECHT

Die Geschlechterverteilung bei den Besucherinnen und Besuchern ist relativ ausgewogen. So handelt es sich bei 59 Prozent um Besucherinnen, 41 Prozent der Besucher sind männlich.

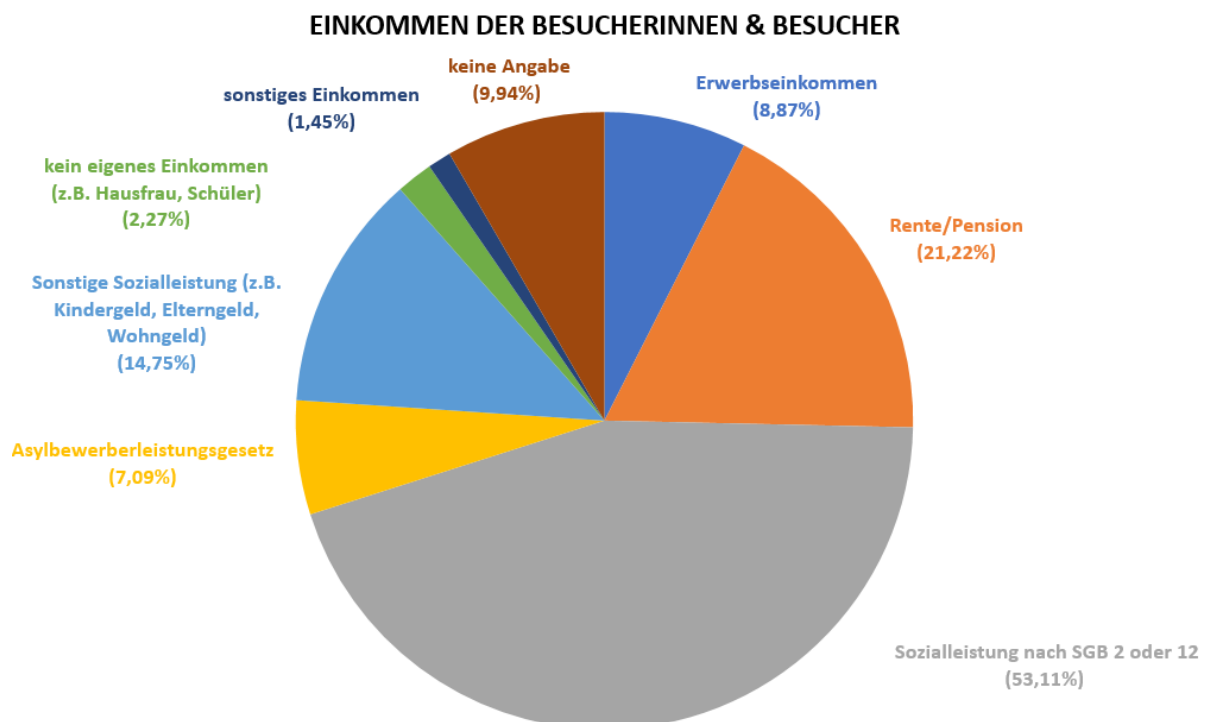
## RELIGIONSZUGEHÖRIGKEIT

Bei 43 Prozent der Besucherinnen und Besucher ist der religiöse Hintergrund nicht bekannt. 35% gehören einer christlichen Konfession an, 18% sind muslimisch. Ein geringer Teil der Hilfesuchenden ist konfessionslos.

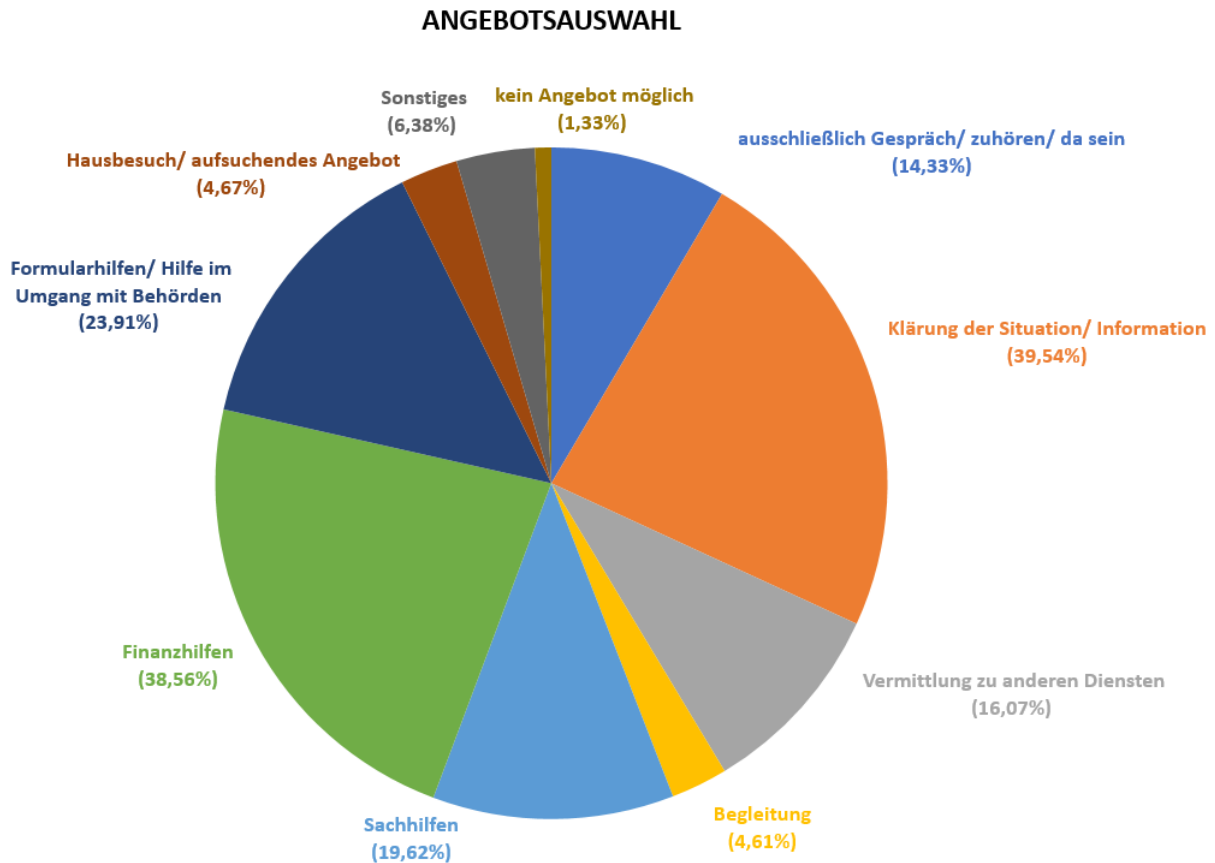
## EINKOMMENSQUELLEN

Mehr als die Hälfte der Besucherinnen und Besucher der Lotsenpunkte sind auf Sozialleistungen (SGB II u. XII, Asylbewerberleistungsgesetz, etc.) angewiesen.

Weniger als 9 Prozent der Ratsuchenden verfügen über eigenes Erwerbseinkommen. Dies reicht aber nicht immer zur Sicherung des Lebensunterhalts aus. So beziehen mehr als ein Drittel der Personen mit Erwerbseinkommen zusätzlich Sozialleistungen. Bei den Personen, die Rente beziehen, sind es 21 Prozent, die darüber hinaus auf staatliche Unterstützung angewiesen sind.



## WELCHE ANGEBOTE NEHMEN DIE BESUCHERINNEN & BESUCHER DER LOTSENPUNKTE IN ANSPRUCH?



Das Kernangebot der Lotsenpunkte besteht aus **da sein/Zeit haben/zuhören** und wird entsprechend häufig in Anspruch genommen. 14 Prozent geben an, ausschließlich dieses Angebot zu nutzen.

Eine zentrale Aufgabe ist die **Klärung der Situation** (39,5%). Mit Hilfe von klärenden Gesprächen können weitere Maßnahmen in die Wege geleitet werden wie z. B. Vermittlung zu anderen Diensten, Behörden (16%) etc.

Der hohe prozentuale Anteil an **Finanzhilfen** (39 Prozent) ist dadurch begründet, dass Standorte, die finanzielle Mittel auszahlen, einen hohen Zulauf an Hilfesuchenden haben. Insgesamt gehört die regelmäßige Auszahlung von Geldbeträgen aber nur bei wenigen Standorten zum Aufgabenprofil. Bei den meisten Standorten wird im individuellen Bedarfsfall eine finanzielle Unterstützung vermittelt.