

Irgendwas
geht immer

www.lotsenpunkte.de



JAHRESSTATISTIK 2020

GRUNDDATEN & BESUCHERSTATISTIK



Diözesan-
Caritasverband für das
Erzbistum Köln e. V.

 ERZBISTUM KÖLN

LOTSENPUNKTE 2020



LOTSENPUNKTE WÄHREND DER CORONA-PANDEMIE

Die Arbeit der Lotsenpunkte im Jahr 2020 war geprägt durch die Unsicherheiten und Einschränkungen der Corona-Pandemie. Die erhobenen Daten sind nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar. Daher haben wir weitgehend auf die Erfassung von Zahlen verzichtet und eher versucht, die Erfahrungen während dieser außergewöhnlichen Zeit aufzunehmen und zu dokumentieren.

Während der gesamten Pandemie waren die Lotsenpunkte mit ihren Angeboten erreichbar. Von 30 Rückmeldungen gab nur 1 Lotsenpunkt an, vorübergehend geschlossen zu haben. 6 Standorte waren ausschließlich telefonisch/per Email erreichbar, bei allen anderen fanden sowohl telefonische Kontakte, Emaillkontakte als auch persönliche Kontakte statt. Dies ist insofern bemerkenswert, da die Lotsenpunkte häufig in Räumlichkeiten der Pfarrgemeinde angesiedelt sind, die während der Pandemie über viele Monate hinweg geschlossen waren und zudem die Ehrenamtlichen oft zu Risikogruppen gehören.

„Wir sind die einzige Aktivität zur Zeit in unserer Kirchengemeinde. Wir arbeiten mit Vorsicht und mit den Hilfsmaßnahmen, die uns zur Verfügung stehen. Damit geht es uns gut. Bedürftige Menschen brauchen unsere Hilfe, gerade jetzt“ Dieses Zitat aus einer Rückmeldung zeigt die Haltung, mit der die Lotsenpunkte auf die schwierige Situation reagiert haben. Trotzdem war die Inanspruchnahme deutlich geringer als in den Vorjahren.

STANDORTE

Anzahl Standorte (Stand Dezember 2020): 52 (Vorjahr 50)

Trotz erschwerter Bedingungen wurden im Jahr 2020 zwei Lotsenpunkte an den Standorten Königswinter-Tal und Köln-Weiden-Lövenich-Widdersdorf neu eröffnet.

Die einzelnen Standorte mit ihren Kontaktdaten sind unter www.lotsenpunkte.de zu finden.

EHRENAMTLICHE IN DEN LOTSENPUNKTEN

im (Vor)jahr 2019 lag die Gesamtzahl der erfassten ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei 372. Da nur etwa zwei Drittel der Lotsenpunkte die Statistik ausgefüllt hatten, können wir hochgerechnet auf alle Lotsenpunkte von etwa 500 Ehrenamtlichen ausgehen.

Entwicklungen in 2020:

Während der Pandemie haben sich einige Ehrenamtliche aus Alters- oder Gesundheitsgründen zurückgezogen. Es bleibt abzuwarten, ob diese Entwicklung nur vorübergehend oder dauerhaft sein wird.

Mehr als die Hälfte der Standorte (23 von 43 Rückmeldungen) gibt an, dass die Zahl der Ehrenamtlichen unverändert ist. 11 Standorte befürchten einen Rückgang, während in 4 Standorten die Zahl sogar gestiegen ist. 5 Standorte können keine Angabe dazu machen.

ANGEBOTE IN DEN LOTSENPUNKTEN

Angesichts der unsicheren Rahmenbedingungen mussten die Lotsenpunkte flexibel und kreativ auf immer neue Notwendigkeiten reagieren.

- Statt festgelegter Sprechstunden wurde zumeist auf Anfragen reagiert, es wurden individuelle Treffen vereinbart
- Sprechstunden wurden nach draußen verlegt, Gespräche fanden auf der Straße und bei Spaziergängen statt
- Lotsenpunkt auf Rädern
- Beratungsgespräche unter besonderen Hygieneregeln

Neben den üblichen Angeboten der Lotsenpunkte wie Gespräche, Formularhilfen, Sachhilfen, Vermittlung zu Fachdiensten etc. entstanden neue Formen der Kontaktaufnahme und Unterstützung, oft auch in Kooperation mit anderen Initiativen vor Ort.

- Alltags- und Nachbarschaftshilfen, z.B. Einkaufsdienste, Unterstützung bei der Organisation von Impfterminen, Fahrdienste
- Masken herstellen und verteilen
- Seniorenanrufraktionen, regelmäßige Kontakte zu Familien und Einzelpersonen
- Mutmachbriefe, Kummertelefon, Verteilung von kleinen Geschenken zu Ostern und Weihnachten, Karneval to go - Tüte
- Mitmachblumenbeet vor dem Lotsenpunkt
- Imbiss zum Mitnehmen, Lebensmittelpakete

Schwierig bis unmöglich waren dagegen Kultur- und Gruppenangebote, Cafè's und Treffpunkte. Diese wurden aufgrund der langen Zeit schmerzlich vermisst, weil sie eine sehr unkomplizierte und niedrighschwellige Möglichkeit der Kontaktaufnahme sind.

Auch der Aufbau von neuen Angeboten gestaltet sich schwierig, wenn Präsenzkontakte nicht möglich sind.

AUSWIRKUNGEN AUF DIE BESUCHERINNEN UND BESUCHER DER LOTSENPUNKTE

Gravierende Auswirkungen hatte die Pandemie auf die Zahl der Besucherinnen und Besucher. Während im Vorjahr noch 3694 Kontakte gezählt wurden, waren es in 2020 nur 1324 Kontakte. (Nähere Informationen siehe Seite 4: Auswertung der Besucherstatistik)

Trotz aller Bemühungen und des großen Engagements der Mitwirkenden war es schwierig, Kontakt zu den Hilfesuchenden aufzunehmen. Obwohl es überall telefonische Angebote gab, wurden sie nicht in gleichem Maße angenommen. Für viele ist es ungleich schwieriger, einen telefonischen Kontakt anzubahnen, statt einfach im Lotsenpunkt vorbeizugehen. Gerade für Menschen mit Sprachbarrieren ist die Hürde immens. Die sonst leichtgängigen Zugänge wie Cafè's und Treffpunkte waren versperrt. Mit den zeitweise strengen Kontaktbeschränkungen, geschlossenen Pfarrbüros und Behörden fielen die sonst üblichen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme weg.

Ein weiterer Grund besteht sicher darin, dass aufgrund der pandemiebedingten Herausforderungen und fehlenden Infrastruktur bei den Lotsenpunkten das Ausfüllen von Statistikbögen verständlicherweise nicht die größte Priorität hatte.

BEGLEITUNG & QUALIFIZIERUNG DER EHRENAMTLICHEN

Sehr schwierig gestaltete sich – zumindest zu Beginn der Pandemie – die Kommunikation mit den Ehrenamtlichen. Teamtreffen durften nicht stattfinden, Schulungs- und Fortbildungsangebote mussten abgesagt werden. Auch die Gewinnung und Einführung von neuen Mitarbeitenden war erschwert. Der diözesanweite jährliche Fachtag Lotsenpunkte konnte nicht wie geplant stattfinden und wurde durch ein digitales Austauschtreffen ersetzt. Durch den Fachdienst Gemeindecaritas sowie die Engagementförder_innen in den Pfarrgemeinden wurden die fachliche Unterstützung und der persönliche Kontakt zu den Ehrenamtlichen aufrecht erhalten.

Sehr schnell entstand die Notwendigkeit, mit digitalen Medien umgehen zu lernen. Über die Fachstelle Lotsenpunkte im Diözesan-Caritasverband wurden seit März 2020 im Rahmen einer digitalen Sprechstunde ‚Ehrenamt plötzlich digital‘ Haupt- und Ehrenamtliche im Umgang mit digitalen Tools geschult. Austauschtreffen fanden als Videokonferenzen statt. Zunehmend beteiligten sich auch Ehrenamtliche an diesen Angeboten. Zu Beginn des Jahres 2021 wurde eine digitale Fortbildungsreihe mit monatlichen Angeboten für ehrenamtliche Soziallotsen aufgelegt, die guten Zuspruch erfährt.

Auch die Lotsenpunkte erlebten damit einen Digitalisierungsschub. Allerdings wollen und können einige der Ehrenamtlichen diesen Weg nicht mitgehen. Hier bleibt nur der persönliche und telefonische Kontakt, damit die Verbindung nicht abreißt. Auch im Jahr 2021 wird sich die Situation noch nicht verbessern. Die Einschränkungen gelten weiter, es stellt sich eine gewisse Routine ein, damit umzugehen.

LOTSENPUNKTE

ÜBERSICHT BESUCHERSTATISTIK 2020



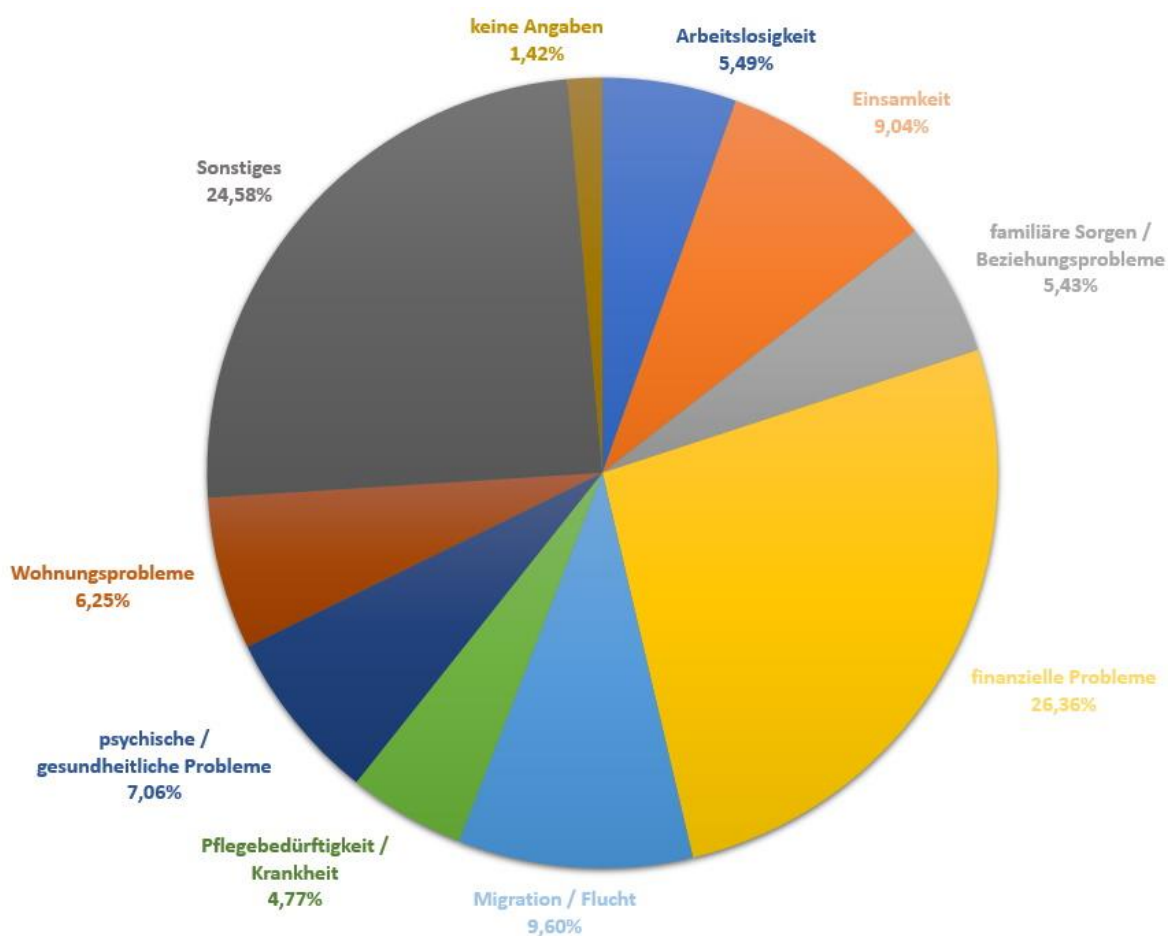
INFORMATIONEN ZUR AUSWERTUNG DER BESUCHERSTATISTIK 2020

Die Besucherstatistik 2020 wurde mit MS FORMS und standardisierten Fragebögen ermittelt. In der Besucherstatistik wurden 1324 (Vorjahr 3694) Kontakte erfasst.

WER WENDET SICH AN DEN LOTSENPUNKT?

Die Problemlagen sind vielfältig. Dominierend sind mit fast 26% finanzielle Sorgen, oft in Kombination mit anderen Problemen und Nöten.

PROBLEMLAGEN DER BESUCHERINNEN & BESUCHER



WIEDERHOLTE KONTAKTAUFNAHME

Mehr als 62 Prozent der Ratsuchenden wenden sich wiederholt an den Lotsenpunkt.

ALTER

Mehr als die Hälfte der Ratsuchenden ist zwischen 25 und 50 Jahre alt. 30 Prozent sind zwischen 51 und 70 Jahre alt. 7 Prozent sind jünger als 25 Jahre.

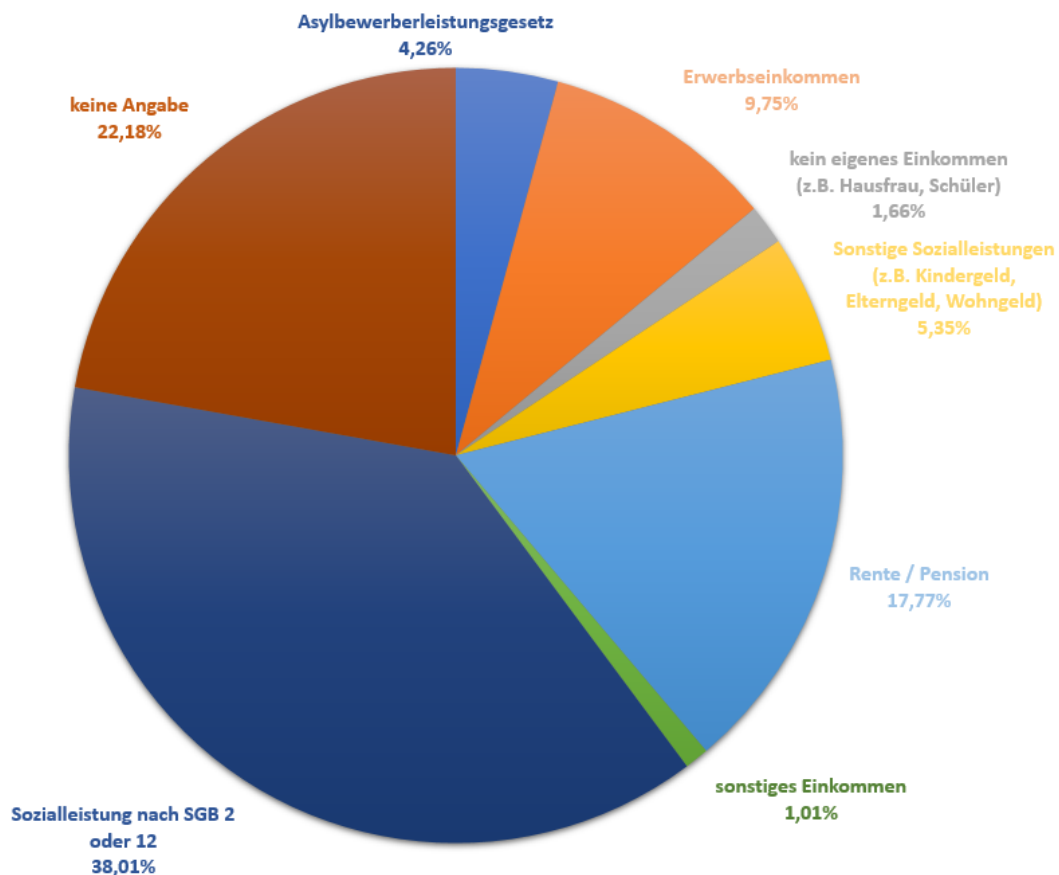
GESCHLECHT

Die Geschlechterverteilung bei den Besucherinnen und Besuchern ist relativ ausgewogen. So handelt es sich bei 56 Prozent um Besucherinnen, 42 Prozent der Besucher sind männlich und 1,4 Prozent geben divers an.

RELIGIONSZUGEHÖRIGKEIT

Bei 54 Prozent der Besucherinnen und Besucher ist der religiöse Hintergrund nicht bekannt. 30% gehören einer christlichen Konfession an, 14% sind muslimisch. Ein geringer Teil der Hilfesuchenden ist konfessionslos.

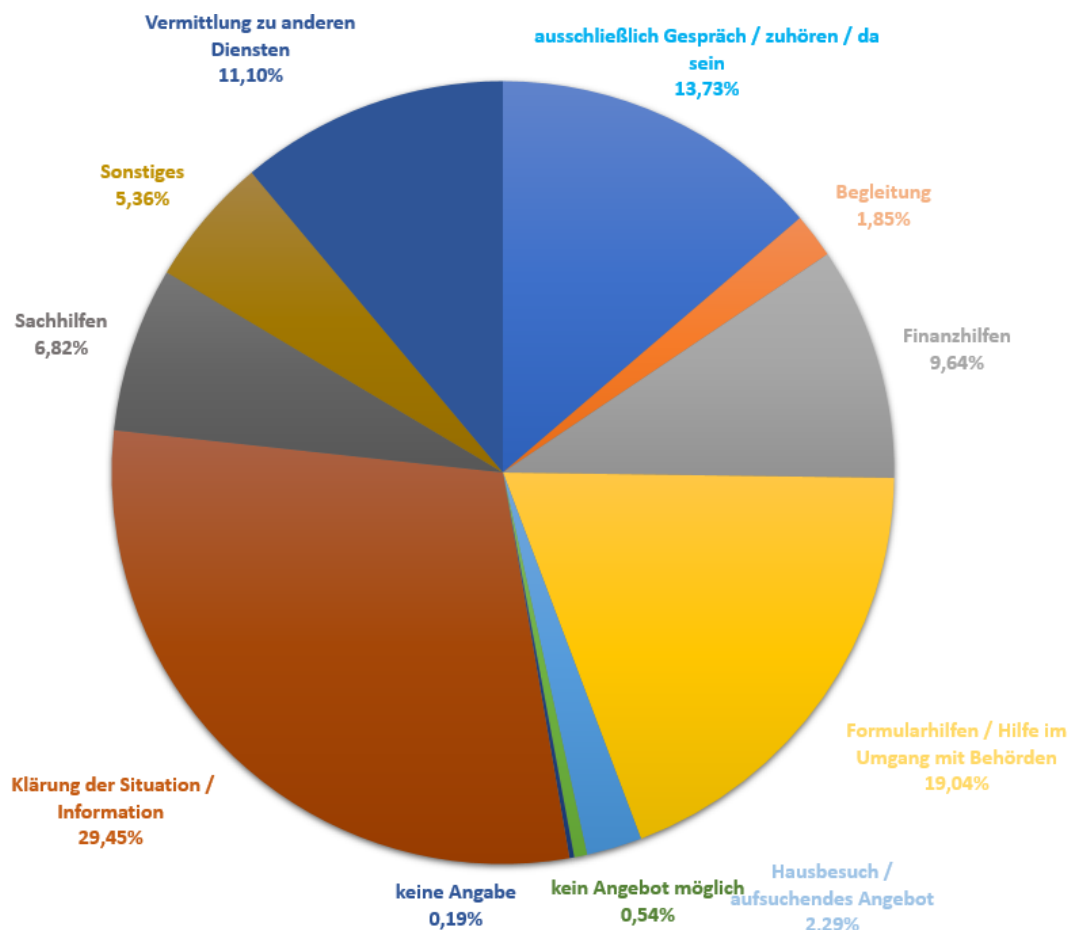
EINKOMMEN DER BESUCHERINNEN & BESUCHER



Mehr als 38 Prozent der Besucherinnen und Besucher der Lotsenpunkte sind auf Sozialleistungen (SGB II u. XII, Asylbewerberleistungsgesetz, etc.) angewiesen.

Weniger als 10 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 30 Prozent, die darüber hinaus auf staatliche Unterstützung angewiesen sind.

WELCHE ANGEBOTE NEHMEN DIE BESUCHERINNEN & BESUCHER DER LOTSEN- PUNKTE IN ANSPRUCH?



Das Kernangebot der Lotsenpunkte besteht aus **da sein/Zeit haben/zuhören**. 14 Prozent geben an, ausschließlich dieses Angebot zu nutzen.

Eine zentrale Aufgabe ist die **Klärung der Situation** (29,5 Prozent). Mit Hilfe von klärenden Gesprächen können weitere Maßnahmen in die Wege geleitet werden wie z. B. Vermittlung zu anderen Diensten, Behörden (11 Prozent) etc.

Auch **Formularhilfen und Hilfen im Umgang mit Behörden** gehören zum zentralen Aufgabenspektrum.

Der prozentuale Anteil an direkten **Finanzhilfen** (10 Prozent) ist gegenüber dem Vorjahr (39%) gesunken. Dies ist dadurch begründet, dass zwei Standorte, die regelmäßig Kleinbeträge ausgezahlt und damit einen hohen Zulauf an Hilfesuchenden hatten, keine direkten Finanzhilfen mehr ausgeben. Insgesamt gehört die regelmäßige Auszahlung von Geldbeträgen nur bei wenigen Standorten zum Aufgabenprofil. Bei den meisten Standorten wird im individuellen Bedarfsfall eine finanzielle Unterstützung vermittelt.

Weitere Informationen: Lydia Ossmann, Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.

Email: lydia_ossmann@caritasnet.de

Telefon: 0221/2010-219