



Diözesan-  
Caritasverband für das  
Erzbistum Köln e. V.

 ERZBISTUM KÖLN

## Warum gibt es Lotsepunkte?

Armut wächst auch bei uns. Zunehmend mehr Menschen in prekären Lebenslagen benötigen Informationen, Hilfestellung, Beratung und Orientierung. Die sozialen Dienste und Einrichtungen der Caritas sind oftmals sehr spezialisiert und eine allgemeine Sozialberatung als Basisdienst gibt es nur vereinzelt. Wo also finden Menschen mit ihren Sorgen und Nöten ortsnah und unbürokratisch Hilfe und Zugang zu den richtigen Angeboten?

Auch die steigende Zahl an Tafeln und Lebensmittelausgaben schafft keine Abhilfe. Es wächst die Erkenntnis, dass Almosen verteilen kein Mittel der Armutsbekämpfung ist. Aber worin besteht die Alternative?

Die Sorge für die Armen gehört zu den Grundpfeilern einer Kirchengemeinde. Die Entwicklung zu immer größeren Gemeindestrukturen führt vielerorts zu Verunsicherung. Wer ist überhaupt noch ansprechbar? Wer hat Zeit für mich und mein Anliegen? Die bewährten Caritasgruppen und Besuchsdienste brechen vielerorts weg, so dass sich haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Frage stellen, wie die Kirche sich in einer guten Weise für die Armen engagieren und nah bei den Menschen sein kann und wie diakonische Arbeit im Seelsorgebereich gestaltet werden soll.

Aus diesen Überlegungen wurde das Projekt Lotsepunkte konzipiert. Es folgte der Vision, dass es mittelfristig in möglichst allen Seelsorgebereichen des Erzbistums Köln einladende offene Anlaufstellen gibt, wo Menschen in Not „erste Hilfe“ und Begleitung für die Bewältigung unterschiedlichster Lebensfragen und Notlagen erhalten. Zudem sollen Lotsepunkte gute Engagement-Orte sein, wo sich Menschen für andere engagieren und ihre Fähigkeiten unter guten Rahmenbedingungen einbringen können.

Hierüber sind an vielen Orten Lotsepunkte entstanden, deren Erfahrungen in das vorliegende Konzept eingeflossen sind. Das Konzept ist erprobt und findet zunehmend Verbreitung. Aus diesem Grund wurde es im Herbst 2016 auch in die Konzipierung des ‚Fonds zur Förderung von Engagement und Mitverantwortung in den Kirchengemeinden‘ aufgenommen, als eine Möglichkeit den diakonisch pastoralen Auftrag zu erfüllen.

Damit ist eine Grundlage geschaffen, womit auch weitere Kirchengemeinden Lotsepunkte als Angebot für Menschen in Not aufbauen können.

Das vorliegende Konzept Lotsepunkte umfasst folgende Themen:

1. Zielsetzung: Was wollen Lotsepunkte?
2. Lotsepunkte als Orte des Zuhörens: Spirituelle Verortung und Haltung
3. Das Tandem Pastoral und Caritas
4. Sozialraumerkundung: Bedarfe erkennen – Lücken aufspüren
5. Kernaufgabe: Anlaufstelle für soziale Notlagen
6. Mitwirkende im Haupt- und Ehrenamt
7. Koordination der Lotsepunktarbeit
8. Akteur im Netzwerk
9. Ausstattung: Was braucht ein Lotsepunkt?
10. Öffentlichkeitsarbeit und die Marke Lotsepunkt: Irgendwas geht immer
11. Dokumentation und Statistik
12. Qualitätssicherung und Standards: Was macht einen Lotsepunkt aus?

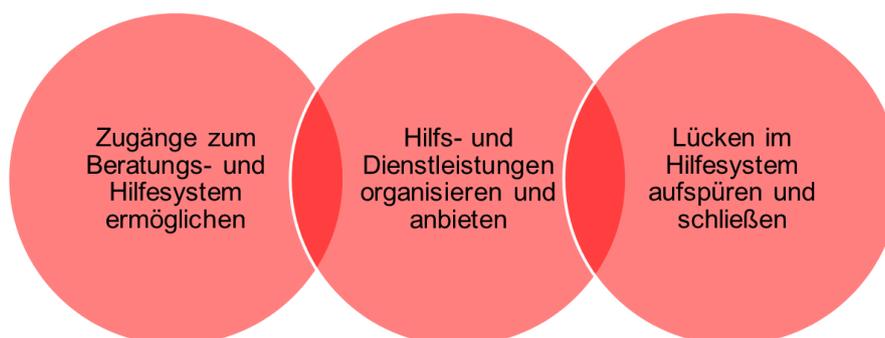
## 1. Zielsetzung: Was wollen Lotsenpunkte?

### Menschen in Not finden Hilfe

Ziel ist, dass Menschen in Not und prekären Lebenslagen in ihrer Kirchengemeinde eine ortsnahe, niedrighschwellige Anlaufstelle - einen sogenannten Lotsenpunkt - finden, wohin sie sich mit ihren Sorgen und Nöten, ihren Fragen und Anliegen wenden können.

Die Lotsenpunkte wollen

- konkrete Hilfen organisieren und anbieten
- Zugänge zum Beratungs- und Hilfesystem vermitteln
- Lücken im Hilfesystem aufspüren und schließen helfen



Lotsenpunkte wollen keine Fachberatung sein, arbeiten aber eng mit dieser zusammen.

### Gute Rahmenbedingungen für sozial Engagierte

Menschen, die sich in der Gemeinde sozial engagieren wollen, finden im Lotsenpunkt vielfältige attraktive Aufgaben und gute Rahmenbedingungen, die sich durch eine geeignete Ausstattung, fachliche Begleitung und Qualifizierung auszeichnen. Für viele bedeutet das soziale Engagement im Lotsenpunkt auch, einen neuen Zugang zur Kirchengemeinde überhaupt zu finden.

### Sensibilisierung der Pfarrgemeinde für soziale Notlagen

Über die Arbeit des Lotsenpunktes erfährt die Gemeinde eine neue Sensibilisierung für die Lebenssituation von Menschen, die eher am Rande der Gesellschaft, oft auch am Rande der kirchlichen Gemeinschaft leben.

## 2. Lotsenpunkte als Orte des Zuhörens: Spirituelle Verortung und Haltung

Lotsenpunkte sind getragen von einer Grundhaltung des Respektes, der Achtung, der Wertschätzung und der biblisch fundierten Überzeugung, dass die Zuwendung zu den Armen keine Zusatzaufgabe der Gemeinde, sondern ein zentraler Ort der Gottesbegegnung ist.

Lotsenpunkte sind kein Ort paternalistischer Hilfe. Sie wollen vielmehr lebendige Orte der Begegnung sein, wo Menschen Ermutigung und Hoffnung für ihr Leben finden.

Dies erfordert von den Mitwirkenden eine Haltung des Respekts vor der Eigenverantwortung und Würde des Anderen. Es bedeutet, ein Gespür dafür zu entwickeln, was der oder die andere braucht und nicht vorschnell zu wissen, was richtig ist.

Tätigkeit im Lotsepunkt heißt:

Zeit haben, in Ruhe zuhören, verstehen wollen, was den anderen bewegt und drückt, was vielleicht auch hinter den Worten noch alles steht. So sind Lotsepunkte auch Orte des Zuhörens<sup>1</sup>.

### **3. Das Tandem Pastoral und Caritas**

#### **Verantwortliche – Träger der Idee**

Lotsepunkte brauchen Menschen, die mit Interesse und Engagement für die Idee der Lotsepunktarbeit stehen und Verantwortung für deren Umsetzung übernehmen. Es ist ein Auftrag des ganzen Volkes Gottes am Ort und nicht an einzelne Personen oder Institutionen delegierbar.

In der Kirchengemeinde gibt es viele, die sich engagieren oder bereit wären dies zu tun. Sie engagieren sich, weil sie von einer Notlage anderer Menschen besonders berührt sind und deshalb tätig werden oder weil sie eigene Lebenserfahrungen weitergeben und an einer Kirche mitwirken wollen, die nah bei den Menschen ist und die Armen in den Blick nimmt. Die caritativen Verbände können ihre Fachlichkeit aus vielfältigen Arbeitsfeldern einbringen.

#### **Lotsepunkt als Bestandteil des Pastoral Konzeptes**

Zu den Grundfunktionen kirchlichen Lebens gehört – neben Verkündigung und Liturgie – das diakonische Handeln; bei allen konzeptionellen Überlegungen im Seelsorgebereich soll der Aspekt ‚Diakonisches/Sozialpastorales Handeln‘ Berücksichtigung finden. Lotsepunktarbeit ist ein Modell, wie dieser Anspruch ganz konkret umgesetzt werden kann. Somit sind die Lotsepunkte Bestandteil des Pastoral Konzeptes im Seelsorgebereich. Lotsepunkt soll verstanden werden als verlässlicher Bestandteil gemeindlicher/pastoraler Arbeit. Dies setzt voraus, dass zum einen das Pastoralteam, zum anderen die Gremien der Pfarrgemeinde den Lotsepunkt als unverzichtbares Angebot im Seelsorgebereich verstehen.

#### **Zusammenarbeit Caritas – Pastoral**

Träger des Lotsepunktes sind die Pfarrgemeinde (oder Pfarreiengemeinschaft) zusammen mit einem (oder mehreren) caritativen Träger. Sie bilden ein Tandem, um miteinander und gemeinsam für Menschen in Not präsent zu sein. Die Tandems führen die Gemeinde zur Diakonisierung ihrer pastoralen Arbeit (Sozialpastoral) und die caritativen Träger zur gemeindlichen Anschlussfähigkeit ihres Handelns.

---

<sup>1</sup> Orte des Zuhörens wurden von Kardinal Martini bereits vor mehr als 30 Jahren in der Diözese Mailand gegründet. Dieses Konzept wurde auch in Deutschland z.B. vom Diözesan-Caritasverband Rottenburg-Stuttgart übernommen.



Eine solche Konstellation macht eine Verständigung über die Ziele und Inhalte diakonalen Handelns im pastoralen Raum unabdingbar.

Die Verantwortlichen im Seelsorgebereich müssen die bewusste Entscheidung treffen, dass der Lotsenpunkt konstitutiv zum Aufgabenspektrum der Gemeindegearbeit gehört. Gemeinsam mit dem caritativen Träger legen sie die Rahmenbedingungen fest und klären die personellen und finanziellen Ressourcen.

Beide Träger treffen eine schriftliche Übereinkunft über

- die inhaltliche Ausrichtung und Umsetzung der Idee
- das sozialpastorale diakonale Verständnis und die spirituellen Grundlagen
- die personelle und finanzielle Ausstattung
- die Verteilung der Kompetenzen und Zuständigkeiten
- die Gestaltung der Zusammenarbeit bzgl. der gemeinsamen Trägerschaft

Sie bestimmen jeweils eine/n Verantwortliche/n, die gemeinsam mit den Verantwortlichen des Lotsenpunktes den Aufbau, die Weiterentwicklung und Umsetzung der Lotsenpunktarbeit konzipieren und durchführen.

#### **Permanente Weiterentwicklung**

Die Lotsenpunktarbeit verändert sich ständig. Weil es immer wieder neue Notlagen gibt, weil sich die regionale Situation verändert, entstehen neue Bedarfe, werden neue Angebote gebraucht. Es bedarf regelmäßiger Treffen der Verantwortlichen für den Lotsenpunkt.

## **4. Sozialraumerkundung: Bedarfe erkennen – Lücken aufspüren**

Bestandteil von Lotsenpunktarbeit ist eine Sozialraumanalyse, damit überhaupt deutlich wird, welche Notlagen es vor Ort gibt und woran es fehlt. Nur durch eine gründliche Analyse wird deutlich, wo Problemlagen sind, welche Dienste und Einrichtungen bereits Bedarfe abdecken und wo es Lücken oder Unterversorgung gibt.

Wer lebt im Seelsorgebereich? Mit welchen Problemlagen sind die Menschen konfrontiert? Welche Sozialdaten liegen vor und was können wir daraus erkennen? Welche Dienste und Einrichtungen gibt es? Welche Personengruppen sind versorgt? Für wen gibt es keine oder nur unzureichende Angebote?

Informationsquellen sind Sozialdaten der Kommune, Statistiken, Berichte, aber auch das Erfahrungswissen derjenigen, die dort wohnen und arbeiten und in soziale Bezüge eingebunden sind.

Instrumente der Sozialraumerkundung sind Expertenbefragungen und Sozialdatenanalysen. Gespräche mit Betroffenen und mit anderen Akteuren im Netzwerk können wertvolle Hinweise liefern. Auf Betroffene zuzugehen und zu fragen, was sie brauchen, fällt vielen schwer. Hier bedarf es einer großen Sensibilität, gerade auf die Menschen zuzugehen, die nicht von selber an die Tür klopfen, die sich schämen oder nicht trauen.

Sinnvoll ist, möglichst viele Informationsquellen zu nutzen und systematisch auszuwerten, um blinde Flecken zu vermeiden. Ansonsten besteht die Gefahr, nur das zu sehen, was man schon immer weiß oder meint zu wissen. Erst wenn alle Informationen über die Situation zusammengetragen sind, lässt sich erkennen, worin der Bedarf liegt, wo es Lücken gibt und welche Angebote helfen, diese zu schließen. Lotsenpunkte müssen nichts machen, was andere bereits tun.

An vielen Orten wird es die niedrighschwellige Anlaufstelle mit Sprechzeiten sein. An anderen Orten besteht der Bedarf vielleicht darin, Spezialangebote aufzubauen, z.B. ein Besuchsdienst für ältere Menschen, ein besonderes Engagement für geflüchtete Menschen. Sozialraumerkundung steht am Beginn der Lotsenpunktarbeit, aber sie bleibt ein dauernder Prozess. Notlagen verändern sich, neue Problemlagen tauchen auf und brauchen neue Antworten.

## **5. Kernaufgabe: Anlaufstelle für soziale Notlagen**

Die Angebote richten sich nach dem Bedarf bzw. nach den im Rahmen der Sozialraumerkundung gewonnenen Erkenntnisse.

### **Offene Anlaufstelle**

Zentrales Angebot ist eine niedrighschwellige, d.h. gut erreichbare und offene Anlaufstelle. Menschen in Not finden dort

- ein offenes Ohr und verständige Gesprächspartner
- Menschen, die Zeit haben
- Vermittlung zu Diensten und Einrichtungen im Hilfesystem und zu Behörden
- konkrete Hilfen
- Unterstützung bei Anträgen, Formularen, Bescheiden etc.
- Hilfen bei Terminabsprachen, gfl. Begleitung zu Behörden
- Informationen über Hilfen

Wichtig ist die lebendige Beziehung.

Die Angebote sind offen für alle – unabhängig von Konfession, Herkunft und Nationalität können Menschen Hilfe in Anspruch nehmen.

### **Aufsuchende Arbeit - Geh-Hin-Angebote**

Lotsenpunktarbeit heißt: Da Sein und Wach Sein für die, die kommen.

Aber auch einen wachen Blick haben für die, die nicht kommen oder nicht kommen können.

Es bedarf Überlegungen, wie Zugänge zu Menschen eröffnet werden können, die nicht selber zu den Angeboten kommen – weil sie sich schämen, weil sie sich nicht trauen, weil sie nicht davon wissen.

Dies könnte z.B. sein:

- Orte suchen, wo Menschen sowieso hingehen, weil sie etwas zu erledigen haben oder wo sie sich regelmäßig aufhalten (Wochenmarkt, Laden, Café, Familienzentrum, Repair-Café....)
- Orte schaffen, wo Begegnungen unterschiedlicher Personengruppen stattfinden und wo es eher um Teilhabe als um Fürsorge geht (z.B. Ladenlokal mit Café, Kulturtreff, Gruppenangeboten etc.)
- Mobile Angebote, aufsuchende Angebote – vor allem im ländlichen Raum, Angebote für Senioren, z.B. Besuchsdienste
- Ankoppeln an bestehende etablierte Hilfsangebote (Kleiderkammer, Möbellager, Tafeln ...)
- Verknüpfen mit praktischen Hilfsdiensten, z.B. Alltagshelfer

### **Projekte-Initiativen entwickeln**

Neben der offenen Anlaufstelle kann der Lotsenpunkt auch Initiator oder Mitwirkender bei der Entwicklung von Projekten im Sozialraum sein. Gerade wenn neue Notlagen erkennbar werden, ist es wichtig neue Angebote aufzubauen.

Dies können Einzelmaßnahmen sein, z.B. ein Fest der Kulturen oder die Entwicklung von Gruppenangeboten, Sprachkurse oder Treffpunkte für bestimmte Zielgruppen oder auch größere Projekte/Initiativen, der Aufbau von Patenprojekten etc. Hierbei kann der Lotsenpunkt Ideengeber sein, um gemeinsam mit anderen Partnern zu überlegen, was zu tun ist und wer welche Angebote machen kann. Er sollte sich jedoch immer als ein Akteur im Netzwerk verstehen, der auf Augenhöhe mit anderen Partnern agiert und tätig wird.

## **6. Mitwirkende im Haupt- und Ehrenamt**

Die Sorge um die Armen ist dem ganzen Volk Gottes aufgegeben. Idealerweise sind in einem Lotsenpunkt eine Vielzahl von Engagierten – hauptberuflich und ehrenamtlich – mit unterschiedlichen inhaltlichen Schwerpunkten aktiv.

### **Ehrenamtliche Soziallotsen**

Die „personelle Grundausstattung“ im Lotsenpunkt sind ehrenamtlich Mitarbeitende. Sie übernehmen entsprechend ihrer Fähigkeiten, Charismen und Ressourcen bestimmte Aufgaben und entwickeln neue Angebote. Die Aufgaben richten sich nach dem Angebot, welches für den Seelsorgebereich und die Menschen im Sozialraum als sinnvoll und zielführend angesehen wird. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten im Team zusammen und benennen einen Sprecher/eine Sprecherin, der/die gemeinsam mit der Fachkraft Engagementförderung und dem Fachdienst Gemeindecaritas koordinierende Aufgaben übernimmt.

## **Kompetenzen/Anforderungen:**

### Ehrenamtliche

- haben Zeit und ein offenes Ohr
- haben Einfühlungsvermögen und bieten Zuwendung
- verfügen über persönliche Stabilität und Integrität
- kennen den Sozialraum und wissen, wer was am besten kann
- sind begeistert und können begeistern
- sind kontaktfähig und kommunikativ
- ziehen Grenzen und können sich abgrenzen
- haben Respekt vor anderen Lebensentwürfen
- sind verschwiegen und verlässlich
- können Grenzen bei Klienten sehen und akzeptieren
- sind bereit zur Reflektion des eigenen Handelns

## **Rahmenbedingungen/Standards in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen:**

Ehrenamtliche setzen Zeit, Herz und Kompetenz ein. Sie verstehen ihr Engagement oft als tätige Nächstenliebe, als Möglichkeit ihren Glauben zu leben und Gemeinde zu gestalten.

Für ehrenamtliches Engagement gibt es keine Vergütung monetärer Art. Ehrenamt ist freiwillig und unentgeltlich. Aber Ehrenamtliche können erwarten, dass sie in ihrem Engagement wertgeschätzt werden und auf verlässliche Regeln und Unterstützung zählen können.

### Ehrenamtliche

- erhalten eine Einführung in die Aufgaben im Rahmen eines Vorbereitungs- oder Einführungskurses
- arbeiten im Team und sind nicht nur auf sich alleine gestellt
- werden an der konzeptionellen Weiterentwicklung und der Ausgestaltung der Angebote beteiligt
- finden verlässliche Ansprechpartner in schwierigen Situationen und nachvollziehbare Verfahren im Umgang mit Beschwerden
- erhalten kontinuierliche Begleitung und Qualifizierungsangebote
- profitieren von einer Kultur der Anerkennung, zu Beginn, während und zum Abschluss ihres Einsatzes
- erfahren (wenn gewünscht) spirituelle Begleitung
- haben Anspruch auf die Erstattung von Auslagen (z.B. Fahrtkosten, Teilnahme an Fortbildungen etc.)
- haben entsprechend ihrer Tätigkeit ausreichenden Versicherungsschutz
- verfügen über die notwendige Sachausstattung (s. Punkt V. Ausstattung)

## **Leitlinien zum Zusammenwirken von Hauptberuflichen und Ehrenamtlichen**

Für das Erzbistum Köln wurden im Juli 2011 Leitlinien zum Ehrenamt<sup>2</sup> im Erzbistum Köln verabschiedet. Gemeinsam mit den Leitlinien für das caritative Ehrenamt<sup>3</sup> beschreiben sie Kriterien

---

<sup>2</sup> Leitlinien zum Ehrenamt im Erzbistum Köln vom 13.07.2011

für ein gelingendes Zusammenwirken von hauptberuflich Tätigen in Caritas und Pastoral und Ehrenamtlichen. Sie formulieren Anforderungen an die Vorbereitung, Begleitung und Qualifizierung von Ehrenamtlichen. Diese beiden Papiere sind eine wichtige Grundlage auch für die Gestaltung der ehrenamtlichen Mitarbeit im Lotsenpunkt.

Die ehrenamtlichen Soziallotsen werden direkt unterstützt

- seitens der Pastoral durch die Fachkraft Engagementförderung und einen Trägervertreter aus dem Pastoralteam
- seitens der Caritas durch die Fachberatung Gemeindecaritas und caritative/soziale Fachdienste



### Fachkraft Engagementförderung

Sie unterstützt als Mitglied des Pastoralteams die Ehrenamtlichen im Lotsenpunkt. Ihre Aufgabe ist vor allem<sup>4</sup>

- Mitwirken an der Konzept- und Projektentwicklung für den Lotsenpunkt (gemeinsam mit dem Fachdienst Gemeindecaritas und der/dem Sprecher/in des Lotsenpunktteams)
- Unterstützung und Koordination der Ehrenamtlichen/Sicherung der Rahmenbedingungen s.o.
- Verzahnung des Lotsenpunktes mit der Pastoral des Seelsorgebereiches
- Netzwerkarbeit

<sup>3</sup> Leitlinien für Rahmenbedingungen des ehrenamtlichen Engagements in den Mitgliedsorganisationen des Diözesan-Caritasverbandes für das Erzbistum Köln e.V. vom 21.11.2016

<sup>4</sup> Anforderungsprofil in der Projektskizze zum Fonds zur Stärkung von Engagement und Mitverantwortung in den Kirchengemeinden vom 7.10.2016

## **Vertreter/in aus dem Pastoralteam/Caritasbeauftragte/r**

- Sicherstellung der Rahmenbedingungen
- Beteiligung an Konzept- und Projektentwicklung
- aktive Vertretung der Lotse punktarbeit in der Gemeinde, im Pastoralteam und Pfarrgemeinderat.

## **Fachdienst Gemeindecaritas**

In der Lotse punktarbeit übernehmen die Fachberater/-innen Gemeindecaritas folgende Funktionen<sup>5</sup>:

- Lotse punkte in den Seelsorgebereichen initiieren und aufbauen helfen
- Mitwirken an der weiteren Konzept- und Projektentwicklung für den Lotse punkt
- die verbindliche Kooperation mit sozialen/caritativen Fachdiensten organisieren
- Beratung von Pastoralteams/pastoralen Gremien und Beratung der caritativen Träger hinsichtlich der Lotse punktarbeit
- Fortbildungsangebote für Ehrenamtliche konzipieren und sicherstellen
- Fachliche Begleitung und Vernetzung der Lotse punkte auf regionaler Ebene

## **Caritative/soziale Fachdienste – fachliche Unterstützung**

- regelmäßige Begleitung und Unterstützung der Ehrenamtlichen im Lotse punkt in fachlichen Fragen
- Mitwirkung an fachlichen Fortbildungsangeboten für Lotse punktmitarbeiter/innen
- gfl. Sozialberatung/Beratung von Hilfesuchenden bei komplexen Problemlagen, die die Möglichkeiten ehrenamtlichen Engagement im Lotse punkt übersteigen

Es sollten möglichst die Fachdienste eingebunden werden, die je nach dem konkreten Bedarf fachlich notwendig und örtlich präsent sind. Diese können durchaus in unterschiedlicher Trägerschaft sein.

Weitere Akteure sind:

Seelsorgebereich: Pastoralteam, Pfarrgemeinderat, Kirchenvorstand/Kirchengemeindeverband

Kommune: Jugendamt, Sozialamt, Jobcenter u.a.

Fachdienste: ASB, Familienzentren, Seniorenarbeit, u.a.

Die Lotse punkte stehen mit diesen in enger fachlicher Verbindung. Je nach Schwerpunktsetzung sind manche Kooperationen intensiver als andere. (siehe auch 8. Akteur im Netzwerk)

---

<sup>5</sup> Rahmenfunktionsbeschreibung März 2017

## 7. Koordination der Lotse punktarbeit

Der/die Sprecher/in aus dem Team der Ehrenamtlichen und die Fachkraft Engagementförderung stehen in engem Kontakt und koordinieren die Lotse punktarbeit. Hier laufen alle Fäden zusammen.

Das Koordinierungsteam hat vor allem folgende Aufgaben:

- die planerische und konzeptionelle Weiterentwicklung der Angebote
- Ermittlung von Fortbildungsbedarfen und Organisation/Durchführung von Fortbildungen (in Zusammenarbeit mit den katholischen Bildungswerken)
- Öffentlichkeitsarbeit
- Konfliktmoderation
- Sicherung der Kontinuität
- Vernetzung
- Dokumentation und Qualitätssicherung

Diese Aufgaben können auch von einem erweiterten Team oder einer Steuerungsgruppe bearbeitet werden. Neben den o.g. gehören der/die Caritasbeauftragte, der/die Fachberater/in Gemeindecaritas und gfl. der/die Berater/in eines sozialen Fachdienstes dazu.

### Koordination Lotse punkte

erweitert	Koordination Lotse punkt		erweitert	
Vertreter/in Pastoralteam/ Caritas- beauftragte	Fachkraft Engagement- förderung	Sprecher/in Ehrenamt- liche	Fachdienst Gemeinde- Caritas	Fachreferent-/in Fachdienste

- Planung/Konzeption/Weiterentwicklung
- Ermittlung Fortbildungsbedarfe
- Organisation/Durchführung Fortbildungen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Konfliktmoderation
- Sicherung der Kontinuität
- Vernetzung
- Dokumentation und Qualitätssicherung

## 8. Akteur im Netzwerk

### **Lotsenpunkte sind Netzwerkpartner**

Lotsenpunkte sind Teil eines vorhandenen Netzwerkes, das je nach örtlicher Situation unterschiedlich ausgebaut und ausgeprägt sein wird. Deswegen bedeutet Lotsenpunktarbeit nicht, neben der Vielzahl der bestehenden Angebote ein weiteres Angebot hinzuzufügen.

Als Netzwerkpartner bringt der Lotsenpunkt Kompetenzen, Erfahrungen und ehrenamtliches Potential ein. Umgekehrt kann er Potentiale im Sozialraum nutzen. Grundlage ist eine gegenseitige Wertschätzung und Zusammenarbeit aller Akteure.

Kooperationspartner im Lotsenpunkt sind die Dienste anderer freier Träger, der Kirchen oder der Kommune, die vor Ort eine entsprechende Aufgabe wahrnehmen.

Die Zusammenarbeit beinhaltet:

- Austausch von Informationen und Erfahrungen
- Gegenseitige Vermittlung von Rat- und Hilfesuchenden, auch Vermittlung von ehrenamtlicher Unterstützung
- Gemeinsame Überlegungen zur Bewältigung einer neuen Problemlage
- Gemeinsame Planungen zu Weiterentwicklungen im Sozialraum

Lotsenpunkte können auch Netzwerke initiieren und moderieren. Auch die Sozialraumerkundung ist bereits Netzwerkarbeit.

### **Schnittstellen mit anderen Konzepten und Arbeitsansätzen:**

Lotsenpunkte müssen sich verknüpfen mit anderen Arbeitsansätzen und Prozessen, die die soziale Arbeit im Seelsorgebereich im Blick haben.

Hierzu gehören z.B. Aktivitäten in der Sozialraumarbeit und Quartiersentwicklung. Enge fachliche Bezüge gibt es zu den Familienzentren, den Diensten der offenen Seniorenarbeit und der allgemeinen Sozialberatung.

Ehrenamtskoordinatoren, Freiwilligenbörsen, Flüchtlingskoordinatoren sind in ähnlichen Bezügen tätig. Hier bedarf es guter Absprachen, um Konkurrenzen von vorneherein zu vermeiden und Synergien herzustellen und zu nutzen.

### **Besondere Schnittstellen:**

- **Sozialraumorientierung und Quartiersentwicklung**

Das Fachkonzept Sozialraumorientierung und die Lotsenpunktarbeit gehen von einem gleichen Grundansatz aus. Sozialraumarbeit nimmt in erster Linie nicht vorab definierte Zielgruppen oder Handlungsfelder, sondern insgesamt die Situation der Menschen in einem bestimmten Sozialraum in den Blick und entwickelt daraus Angebote und Ideen. Im Lotsenpunkt ist der Sozialraum der Seelsorgebereich. Er ist Ausgangspunkt für Sozialraumerkundung, Bedarfserhebung, Entwicklung von Angeboten und Netzwerkarbeit. Auch in die Arbeitsansätze von Quartiersentwicklung und Stadtteilmanagement kann sich Lotsenpunktarbeit mit seinem diakonischen Schwerpunkt gut integrieren.

- **Aktion Neue Nachbarn**

Eine besondere aktuelle Herausforderung sind die Menschen, die als Geflüchtete aus den Kriegs- und Krisenregionen der Welt nach Deutschland kommen. Hier geht es um eine Versorgung mit dem Notwendigen, aber auch um eine Willkommenskultur in den

Gemeinden. Seitens der Gemeinden gibt es oftmals eine große Hilfsbereitschaft, die organisiert und koordiniert werden will.

Geflüchtete wenden sich mit ihren Anliegen auch an die Lotsepunkte und werden mit Informationen und Sachmitteln versorgt. Ehrenamtliche in den Lotsepunkten arbeiten oft auch in der Hilfe für Geflüchtete mit. Sinnvoll ist eine Kooperation von Lotsepunktkoordination und Flüchtlingskoordination im Bereich der Gewinnung, Schulung und Begleitung der Ehrenamtlichen. Sie ergänzen und unterstützen sich gegenseitig im Wissen über vorhandene Netzwerke und Angebote.

- **Fachdienst Allgemeine Sozialberatung**

Der Fachdienst der Allgemeinen Sozialberatung (ASB) ist der niederschwellige, ganzheitliche und allgemeine Grunddienst der Caritas für Menschen in prekären Lebenslagen. Die Lotsepunkte sind daher eng mit der Aufgabenstellung des ASB verknüpft. Die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen und Mitarbeiter im Lotsepunkt sind eine erste Anlaufstelle und helfen, die Situation zu sortieren. Sie ebnen Wege und vermitteln Zugänge zum Fachdienst. Lotsepunkte sind somit eine Brücke in das professionelle Hilfesystem. Die hauptberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ASB sind die Experten für eine existenzsichernde Beratung. Sie können das ehrenamtliche Potential im Lotsepunkt nutzen, z.B. für weiterführende und begleitende Hilfen. Sie stehen den Ehrenamtlichen im Lotsepunkt als fachliche Berater/innen zur Verfügung.

- **Katholische Familienzentren**

Enge Berührungspunkte und viele Gemeinsamkeiten gibt es mit den Katholischen Familienzentren im Erzbistum Köln.

Die Familienzentren

- sind ebenfalls flächendeckend angesiedelt und auf den Sozialraum Seelsorgebereich bezogen.
- verstehen sich als Kirche vor Ort. Die Steuerung liegt i.d.R. bei den Verantwortlichen im Seelsorgebereich.
- führen Sozialraumanalysen und Bedarfserhebungen durch. Dies sowie die regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung gehören zur Konzeption von Familienzentren.
- verstehen sich als Netzwerk für Familien und als Partner in einem größeren Netzwerk vor Ort.

Wie die Lotsepunkte auch verstehen sich die Familienzentren nicht nur als einen ausgewiesenen Ort, sondern vielmehr als einen übergreifenden vernetzenden Arbeitsansatz. Familienzentrum ist mehr als die eine KiTA und Lotsepunkt ist mehr als die eine soziale Anlaufstelle.

Lotsepunkte und Familienzentren können voneinander profitieren, sich unterstützen und ergänzen. Naheliegend ist eine Zusammenarbeit im Bereich der Sozialraumerkundung und Bedarfserhebung, in der Vermittlung von Hilfen für Familien, im Zusammenwirken im örtlichen Netzwerk. Familienzentren können auch Lotsepunktstandorte sein.

## 9. Ausstattung: Was braucht ein Lotsenpunkt?

### Räumliche Ausstattung

- Lotsenpunkte brauchen einen Raum in der Gemeinde. Er sollte gut erreichbar und nach außen erkennbar sein. Denkbar sind auch mobile Orte, z.B. der Einsatz eines Busses im ländlichen Bereich oder wechselnde Orte. Wichtig ist Verlässlichkeit und Information darüber, zu welchem Zeitpunkt an welchem Ort die Mitarbeiter des Lotsenpunktes erreichbar sind.
- Lotsenpunkte müssen im umfassenden Sinn barrierefrei sein:
  - gut erreichbar mit öffentlichen Verkehrsmitteln,
  - ortsnah, d.h. in Seelsorgebereichen, die mehrere Orte oder ein größeres Gebiet umfassen, sind gfl. auch mehrere Orte sinnvoll
  - baulich barrierefrei
  - sozial barrierefrei, der Besuch des Lotsenpunktes darf nicht mit Stigmatisierung verbunden werden, wünschenswert ist eine Kombination mit Alltagsanlässen, z.B. Cafébetrieb, Gaststätte, Nähe zu vitalen Orten (Bahnhof, Spielplatz, Einkaufszentrum, Fußgängerzone etc.

### Sachausstattung

- Die räumliche Gestaltung soll einladend und gastfreundlich sein.
- Lotsenpunkte brauchen eine Grundausrüstung  
Technik und Organisation: PC, Schreibtisch, Schrank, Internetzugang, Handy, Telefon  
Raum: Raum für vertrauliche Gespräche, eigener Zugang/Schlüssel

### Finanzielle Ausstattung

- Gewinnung und Begleitung Ehrenamt  
Budget für Auslagen (Fahrtkosten, Schulungen, Versicherungen etc.)  
Budget für Anerkennungskultur
- Mittel für Aktionen und Aufgaben/Soforthilfen  
(abhängig von den örtlichen Aktivitäten)
- Öffentlichkeitsarbeit/sonstige Sachkosten
- Budget für die fachliche Begleitung durch einen sozialen Fachdienst

## 10. Öffentlichkeitsarbeit und die Marke Lotsenpunkt: Irgendwas geht immer

Lotsenpunkte müssen beworben werden, um das Angebot bekannt zu machen.

Öffentlichkeitsarbeit dient dazu,

- einfache Zugänge zu schaffen und Informationen über Art und Erreichbarkeit des Angebotes zu liefern, erkennbar und auffindbar zu sein
- Transparenz über das Angebot, den Träger und die beteiligten Partner zu sichern

### Öffentlichkeitsarbeit vor Ort

In erster Linie übernimmt jeder Lotsenpunkt die Öffentlichkeitsarbeit für das Angebot im Seelsorgebereich. Hierzu gehören

- Erstellung von Flyern, Broschüren, Schildern, Bannern oder ähnlichen Materialien
- Pressearbeit
- Informationen über den Lotsenpunkt und seine Angebote auf der Internetseite des Seelsorgebereiches und in sozialen Netzwerken
- Vorstellung des Lotsenpunktes in kirchlichen und kommunalen Gremien, bei Netzwerkpartnern etc.
- Präsentation der Lotsenpunktarbeit bei Veranstaltungen durch Infostände, Aktionen o.ä.

### Öffentlichkeitsarbeit zentral

Darüber hinaus soll ein gemeinsames Auftreten der Lotsenpunkte im Erzbistum Köln die Lotsenpunktarbeit bekannt machen. Unabhängig von den örtlich unterschiedlichen Angeboten kann insgesamt die Idee der Lotsenpunkte vermittelt und auf die Qualität und die konzeptionelle Verankerung hingewiesen werden. Zudem kann die Erstellung von Materialien kostengünstiger erfolgen.

Instrumente einer gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit sind:

- das gemeinsame Logo
- Aufbau und Pflege einer Internetseite, Präsenz in sozialen Netzwerken
- Erstellung von gemeinsamen Materialien
- Erstellung von Druckvorlagen für Flyer u.ä. Materialien
- Vorstellung der Lotsenpunktarbeit bei überörtlichen Veranstaltungen

### Die Marke Lotsenpunkt: Irgendwas geht immer

„Da wo Lotsenpunkt draufsteht, muss auch Lotsenpunkt drin sein“

Mit Hilfe von verbindlichen Standards, zu deren Einhaltung sich die Standorte verpflichten, wird eine bestimmte Qualität zugesichert.

Zudem kann die Lotsenpunktarbeit zentral beworben werden, so dass eine Marke Lotsenpunkt entstehen kann. Dies entlastet die einzelnen Standorte von aufwendigen und kostspieligen Öffentlichkeitsaktionen.

Als Markenzeichen dient das Logo und der Name. Jeder, der dieses Zeichen sieht und „Lotsenpunkt“ hört, weiß: Hier kann ich hingehen. Hier ist jemand, der mir weiterhelfen wird.

## 11. Dokumentation und Statistik

Die Arbeit in den Lotsenpunkten soll regelmäßig ausgewertet und den tatsächlichen Notwendigkeiten entsprechend weiterentwickelt werden.

Ziel der Erfassung:

- Transparenz herstellen über die Arbeit der Lotsenpunkte
- Informationen für die Öffentlichkeitsarbeit gewinnen. Was tun die Lotsenpunkte? Welche Menschen kommen dorthin? Mit welchen Problemlagen sind sie konfrontiert?
- Informationen gewinnen für die Netzwerkarbeit und politische Interessenvertretung vor Ort. Welche Dienste und Angebote fehlen? Wo entstehen neue Problemlagen?

Die Erfassung erfolgt über

- Besucherstatistik  
Über eine online-datenbank erfasst jeder Lotsenpunkt fortlaufend die Besucher nach jeder Kontaktaufnahme. Die Statistikbögen sind auf einige wenige Grunddaten begrenzt und durch das Ankreuzverfahren schnell auszufüllen. Die Angaben sind anonym und können auch nicht auf bestimmte Personen zurückgeführt werden.
- Grunddatenerhebung  
Zum Stichtag 31.12. erfolgt jedes Jahr eine Erfassung von Grunddaten zum Lotsenpunkt. Diese Angaben dienen vor allem der Zusammenarbeit und Öffentlichkeitsarbeit.

Da keine Namen erfasst werden ist der Datenschutz bei dieser Erfassung ausreichend gewährleistet. Es ist damit auch keine Falldokumentation verbunden.

## 12. Qualitätssicherung und Standards: Was macht einen Lotsenpunkt aus?

Nach Auswertung der Erfahrungen und Ergebnisse haben sich einige wichtige Eckpunkte herauskristallisiert, die die Qualität von Lotsenpunktarbeit ausmachen und für das Gelingen unverzichtbar sind.

### **Eindeutige Ausrichtung an Menschen in Not**

Lotsenpunkte sind für die Menschen da – für die, die sich an die Rändern der Gesellschaft wiederfinden, die materielle Not haben, die Unterstützung bei den alltäglichen Problemen des Lebens brauchen, die sich nicht zurechtfinden im Behörden- und Hilfesystem, die Ausgrenzung erfahren, denen es an Verwirklichungs- und Teilhabechancen mangelt. Sie sollen im Seelsorgebereich eine Anlaufstelle und Ansprechpartner finden. Das ist der klare Auftrag der Lotsenpunkte.

### **Tandem von Pastoral und Caritas**

Voraussetzung für die Lotsenpunktarbeit war von Beginn an, dass der Seelsorgebereich und ein caritativer Träger ein Tandem bilden, um in gemeinsamer Verantwortung den

Lotsepunkt auf den Weg zu bringen und zu tragen. Auf sehr pragmatische Weise kommen so die soziale Kompetenz und Profession und die pastorale Kompetenz und Profession zueinander. Dies führt zu neuen Erfahrungen und veränderter Kommunikation, es entstehen neue Potentiale und Synergien.

### **Einhaltung von Standards zur Qualitätssicherung**

Lotsepunkte sind unterschiedlich – je nach örtlicher Situation und der Lebenswelt der Menschen. Aber sie richten sich nach gemeinsamen Standards. Dies macht eine durchgängige Qualität aus, die nicht vom zufälligen Engagement Einzelner abhängig ist. Standards sichern die Kontinuität. Sie sind die Voraussetzung, dass Lotsepunkte zu einer verlässlichen Marke werden können.

### **Verbindung von Engagement und Fachlichkeit**

Lotsepunkte bieten Handlungsräume für soziales Engagement. Menschen mit sozialer Kompetenz können ihre Fähigkeiten und Charismen einbringen. Für viele ist es eine Möglichkeit, ihren Glauben zu leben und Gemeinde mitzugestalten. Sie werden in ihrem Engagement zuverlässig begleitet, geschult und unterstützt. Lotsepunkte sind aber ohne Fachlichkeit nicht zu haben. Zum ehrenamtlichen Engagement gehört unabdingbar die Fachkompetenz der sozialen Dienste und Einrichtungen, vor allem der Sozialberatung dazu. Die hauptberufliche Lotsepunktkoordination stellt den Zugang sicher oder bringt eigene Fachkompetenz ein. Sie ist wichtige Ansprechperson für alle Beteiligten, sichert die Kontinuität, macht Netzwerkarbeit und initiiert den Aufbau von Projekten und Angeboten.

### **Beitrag zur diakonischen Gemeindeentwicklung**

Für die Seelsorgebereiche sind Lotsepunkte ein Ansatz, ihren diakonischen Auftrag wirksam und nachhaltig umzusetzen. Die ‚Option für die Armen‘ bekommt Hand und Fuß, wird praktisch und konkret. Sie müssen dafür keine eigenen diakonalen Strukturen aufbauen, sie können von der Expertise der verbandlichen Caritas und anderer Träger profitieren. Lotsepunkte sind ein Beitrag zur Sozialpastoral.

Das Konzept Lotsepunkte wird inzwischen vielfältig angefragt und findet u.a. Resonanz in theologischen Fachzeitschriften, im überdiözesanen und europäischen Austausch.

### **Fazit:**

Lotsepunkte sind ortsnah, zugänglich und einfach zu erreichen. Sie bieten eine zuverlässige, flexible Struktur, um für Menschen in Not Anlaufstelle und Ansprechpartner im Seelsorgebereich zu sein. Mit einem geringen Personaleinsatz gelingt es, ein großes Potential an ehrenamtlichem Engagement zu aktivieren. Das Zusammenwirken von Trägerverantwortlichen, Lotsepunktkoordination und ehrenamtlich Engagierten ist ein großer Gewinn. Hier finden notwendige sozialarbeiterische Fachkompetenz, strukturgebundene Verlässlichkeit und persönliche Begabungen und Charismen, Ideenreichtum und Tatkraft zusammen. Mit den Lotsepunkten liegt ein Konzept vor, wie Pfarrgemeinden ihren diakonischen Auftrag konkret umsetzen und gestalten können.

## 10 Standards für Lotsenpunkte

Lotsenpunkte sind konstitutiver Bestandteil pfarrgemeindlicher Arbeit

Träger des Lotsenpunktes ist der Seelsorgebereich zusammen mit einem (oder mehreren) caritativen Träger. Sie bilden ein Tandem, um miteinander und gemeinsam für Menschen in Not präsent zu sein. Sie vereinbaren eine verbindliche Kooperation.

Bestandteil der Lotsenpunktarbeit ist eine Sozialraumerkundung, um Bedarfe zu erkennen und die richtigen Angebote zu konzipieren.

Kernaufgabe des Lotsenpunktes ist Da-Sein-Zeit haben-Zuhören, Vermittlung zu sozialen Diensten, Angebot von konkreten Hilfen. Darüber hinaus können unterschiedliche Projekte und Initiativen entstehen.

Lotsenpunkte sind offen für alle – unabhängig von Konfession, Nationalität oder Herkunft. Sie sind armutssensibel und suchen Zugänge zu denen, die nicht von selber kommen.

Lotsenpunkte sind Netzwerkpartner. Sie kooperieren mit sozialen Diensten und Einrichtungen der Kirchen, der Kommune und mit anderen freien Trägern im Seelsorgebereich.

Mitwirkende im Lotsenpunkt sind ehrenamtliche Soziallotsen, die als Team zusammen arbeiten. Sie werden kontinuierlich geschult und von hauptberuflichen professionellen Fachkräften unterstützt. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden geeignete Rahmenbedingungen vor.

Eine Koordinierungs- oder Steuerungsgruppe verantwortet die Vernetzung, Weiterentwicklung und Qualitätssicherung des Lotsenpunktes.

Lotsenpunkte brauchen eine dauerhafte finanzielle Ausstattung für Öffentlichkeitsarbeit, Auslagenerstattung, Mittel für Aktivitäten, Büro und Arbeitsmittel.

Lotsenpunkte sind eine „Marke“. Sie zeichnen sich öffentlich durch eine einheitliche Verwendung des Logos und des Namens aus.

## **Mai 2017**

Kontakt:

Lydia Ossmann

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.

Abteilung Gemeindec Caritas und Ehrenamt – Referat Engagementförderung

Georgstraße 7

50676 Köln

Telefon: 0221 2010-219

E-Mail: [lydia.ossmann@caritasnet.de](mailto:lydia.ossmann@caritasnet.de)