

Jahresbericht 2021

Caritas**sozial**dienst

Caritasverband Mannheim e.V.

Caritassozial**dienst**

B 5, 19 a

68159 Mannheim

Telefon (06 21) 1 26 02 - 0

Telefax (06 21) 1 26 02 – 88

E-Mail: csdmd@caritas-mannheim.de

Internet: www.caritas-mannheim.de



Caritasverband
Mannheim e.V.

Der Caritassozialdienst (CSD) zählt zu den originären Aufgabenbereichen des Caritasverbandes. Er gilt als Basisdienst des fachlichen Hilfsangebotes der Caritas und stellt ein breites und qualifiziertes Beratungsangebot zur Verfügung. Er ist Anlaufstelle für alle Hilfe- und Ratsuchenden, unabhängig von Konfession und Nationalität.



Inhaltsverzeichnis

1. Von der Individualhilfe zum Caritassozialdienst	1
2. Der Caritassozialdienst als niedrigschwelliges Angebot.....	2
3. Der Caritassozialdienst als Ansprechpartner „vor Ort“	2
4. Fachkräfte im Einsatz für den Caritassozialdienst.....	3
5. Was uns in der Arbeit in diesem Jahr besonders aufgefallen ist	4
6. Hier konnte der Caritassozialdienst helfen –eine Falldarstellung-	7
7. Wir sprechen nicht nur Deutsch –Der Caritassozialdienst ist international–	8
8. Der Einstieg in die digitale Beratung	8
9. Der Caritassozialdienst in Zeiten der Corona-Pandemie.....	9
10. Berichte der Beratungsstellen in den Stadtteilen	10
10.1 Innenstadt.....	10
10.2 Jungbusch.....	11
10.3 Vogelstang und Franklin.....	11
10.4 Neckarau.....	13
10.5 Rheinau.....	14
10.6 Schönau.....	15
10.7 Wohlgelegen.....	16
10.8 Waldhof.....	17
11. Ein Resümee und der Blick nach vorne	18
12. Statistik der Beratungsstellen in den Stadtteilen.....	19
12.1 Mannheim Gesamt.....	19
12.2 Innenstadt.....	20
12.3 Jungbusch.....	21
12.4 Vogelstang und Franklin.....	22
12.5 Neckarau.....	23
12.6 Rheinau.....	24
12.6 Schönau.....	25
12.7. Wohlgelegen.....	26
12.8 Waldhof.....	27
12.9. Online-Beratung.....	28
13. Übersicht über die Beratungsstellen.....	29

1. Von der Individualhilfe zum Caritassozialdienst

Der Caritassozialdienst ist beim Caritasverband Mannheim e.V. ein bereits seit über Jahrzehnten bestehender Basisdienst.

Der Caritassozialdienst entwickelte sich aus den Anfragen bedürftiger Menschen, die sich an das Sekretariat des Caritasverbandes wandten und von dort häufig eine materielle Unterstützung erhielten. Mitte der 1980-er Jahre wurde in Bezug auf diese Anfragen eine Stelle mit der Bezeichnung „Individualhilfe“ eingerichtet, die ein Stelledeputat von 50% hatte und mit einer Sozialarbeiterin besetzt war. Ziel war eine Professionalisierung des Dienstes, um Menschen in finanziell prekären Verhältnissen Sozialberatung und sozialrechtliche Beratung anbieten zu können. Ende der 1980-er Jahre wurde auf der Ebene der Erzdiözese Freiburg eine erste Konzeption des Caritassozialdienstes erarbeitet, seit dieser Zeit trug der Dienst den Namen „Caritassozialdienst“.

Im Jahr 1996 begann beim Caritasverband für die Erzdiözese Freiburg e.V. eine Diskussion zu den Themen „Neuorientierung der offenen sozialen Dienste“ und zur Weiterentwicklung der Migrationsdienste. Hintergrund war die wegfallende Finanzierung der Dienste für ausländische Arbeitnehmer:innen durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Ziel dieses Entwicklungsprozesses war ein Überdenken der bisherigen räumlichen und inhaltlichen Strukturen der bestehenden Sozialdienste und eine Perspektiventwicklung, um den damaligen gesellschaftlichen Veränderungen Rechnung zu tragen.

Der Caritasverband Mannheim e.V. beteiligte sich mit weiteren Verbänden aus der Diözese in einer Arbeitsgruppe, die insbesondere die Weiterbildung der Mitarbeiter:innen beinhaltete. Auf der örtlichen Ebene wurden Beratungsstellen dezentral in verschiedenen Stadtteilen, in der Regel in enger Anbindung an die örtlichen Pfarrgemeinden, installiert. Hier arbeiteten jeweils zwei Mitarbeiter:innen in sogenannten Tandems zusammen.

Ein weiterer Entwicklungsprozess wurde 2014 vom Caritasverband für die Erzdiözese Freiburg e.V. initiiert. Dabei wurden in einer zweijährigen Phase die Einzelaspekte dieses Dienstes beleuchtet, einer kritischen Durchsicht und Prüfung unterzogen, Spannungsfelder benannt und Vereinbarungen für Eckpunkte für ein erneuertes diözesanes Konzept für den Caritassozialdienst erarbeitet. Auch hier war der Caritasverband Mannheim beteiligt und hat in der Folge ein eigenes Konzept, basierend auf den Ergebnissen dieses Entwicklungsprozesses, geschrieben, das aktuell gültig ist.

Der Caritassozialdienst erfüllt und verbindet vier Grundaufträge. Er ist

- Fachdienst für Clearing und Weitervermittlung – Erstanlaufstelle im Netzwerk der katholischen Kirche und Caritas
- Fachdienst für individuelle Soforthilfe und ganzheitliche Krisenberatung
- Fachdienst für Existenzsicherung und existenzsichernde sozialrechtliche Beratung
- Ansprechpartner in den Pfarrgemeinden vor Ort

Aus diesen Aufgaben ergeben sich folgende Schwerpunkte in der Tätigkeit:

- Informationen und Erstberatung über existenzsichernde Maßnahmen, soziale Leistungen sowie Vermittlung materieller Überbrückungshilfen (z. B. Vermittlung von Hilfen aus Fonds wie Linzerfond, Heinrich- und Mathilde Weiß Stiftung, MVV-

- Nothilfefonds, Kinder- und Seniorenförderfonds, Vermittlung in Kleiderkammern), Maßnahmen zur Vermeidung von Wohnungslosigkeit
- Beratung bei der Inanspruchnahme und bei der Durchsetzung sozialgesetzlicher Ansprüche
- Beratung und Hilfe bei Verschuldungen, Arbeitslosigkeit, Kur (Reha-Maßnahmen), Krankheit
- Beratung und Begleitung von Einzelpersonen und Familien bei persönlichen Problemen und Krisen
- Hilfestellung bei der Gestaltung und Stabilisierung der persönlichen und familiären Situation
- Informationen über und Weitervermittlung an andere spezialisierte Fach- und Sozialdienste
- Erkennen neuer Problemlagen und Entwickeln angemessener Hilfen
- Intensive Zusammenarbeit mit Diensten und Fachverbänden der Caritas
- Mitarbeit und Kooperation in den örtlichen Sozialräumen
- Gruppenarbeit und Mitwirkung in gemeindlichen und pfarrlichen Gremien
- Begleitung von ehrenamtlicher Arbeit

2. Der Caritassozialdienst als niedrigschwelliges Angebot

Der Caritassozialdienst versteht sich als Anlaufstelle für Menschen, die sich in einer besonderen Lebenslage befinden und Hilfe und Unterstützung suchen. Dies sind insbesondere:

- Menschen, die am Existenzminimum leben
- Alleinerziehende und getrennt Lebende, zumeist Frauen
- Ältere Menschen und ihre Angehörigen
- Vereinsamte, die nicht mehr weiterwissen
- Menschen mit Migrationshintergrund, die schon längere Zeit in Deutschland leben
- Ratsuchende mit Miet- und Energieschulden
- Menschen, die mit den bürokratischen Anforderungen nicht zurechtkommen und Unterstützung bei der Inanspruchnahme ihrer Rechte (z. B. Anspruch auf Sozialleistungen) benötigen
- Bedürftige, die wegen einer materiellen Unterstützung wie Kleider- und Lebensmittelspenden nachfragen
- oder Menschen, die einfach mal zum Reden kommen wollen

3. Der Caritassozialdienst als Ansprechpartner „vor Ort“

Ein wichtiges Prinzip des Caritassozialdienstes ist die Dezentralisierung und die damit verbundene Erreichbarkeit für die Ratsuchenden aus Mannheim. In der Regel findet auch eine Anbindung an die Seelsorgeeinheiten statt.

Als Ergebnis eines Workshops haben wir zum September 2021 die Zuordnung der Stadtteile zu den Standorten teilweise geändert.

Aktuell haben wir folgende Standorte:

- **Innenstadt** (zuständig auch für Schwetzingenstadt, Oststadt und Feudenheim)
- **Jungbusch**
- **Neckarau** (zuständig auch für Lindenhof, Almenhof, Seckenheim, Neuostheim, Neuhermsheim, Suebenheim)
- **Rheinau** (zuständig auch für Friedrichsfeld, Hochstätt und Pfingstberg)
- **Vogelstang** (zuständig auch für Wallstadt, Käfertal und Im Rott)
- **Franklin**
- **Waldhof** (zuständig auch für Luzenberg, Sandhofen, Gartenstadt)
- **Wohlgelegen** (zuständig auch für Neckarstadt- West und -Ost, Herzogenried, Friesenheimer Insel)
- **Schönau** (zuständig auch für Blumenau)

Die Beratungsstellen befinden sich entweder in Caritas eigenen Räumen, in Räumen der örtlichen Pfarrgemeinden oder in Immobilien der kommunalen Wohnungsbaugesellschaft GBG.

Im 1. Halbjahr 2021 sowie ab Mitte September waren Corona bedingt nur Beratungskontakte mit Terminvereinbarung möglich, um das Infektionsrisiko in den Beratungsstellen zu minimieren.

Weiterhin fanden auch Beratungen per Telefon, E-Mail und im Onlineformat statt.

4. Fachkräfte im Einsatz für den Caritassozialdienst

Die Tätigkeit im Caritassozialdienst erfordert eine hohe Fachlichkeit, Professionalität und Motivation für die Arbeit mit unterschiedlichen Menschen. Weiterhin ist eine gute Team- und Kooperationsfähigkeit, Netzwerkkompetenz, Verhandlungsgeschick, Kompromissfähigkeit, psychische Belastbarkeit und eine umfassende sozialarbeiterische Methodenkompetenz erforderlich.

Im Jahr 2021 waren im Caritassozialdienst insgesamt neun Mitarbeiter:innen, in der Regel mit einem Abschluss (Diplom/ Bachelor/ Master) als Sozialarbeiter:in, bzw. Sozialpädagog:in, sowie Pädagog:in und Ausländerpädagog:in mit unterschiedlichen Deputats-Anteilen eingesetzt. Zusätzlich zu einem Hochschulstudium haben einige Mitarbeiter:innen eine Zusatzqualifizierung z. B. in systematischer Beratung, Case-Management und klientenzentrierter Gesprächsführung. Die Anzahl der Mitarbeiter:innen wurde in 2021 um eine Person erhöht.

Eine zusätzliche Mitarbeiterin fungiert als Teamkoordinatorin. Sie organisiert die Teambesprechungen, ist Ansprechpartnerin für die Mitarbeiter:innen und die Abteilungsleitung. Weiterhin vertritt sie den Caritasverband für den Bereich Caritassozialdienst auf diözesaner Ebene.

Jeweils zwei bis drei Kolleg:innen bilden ein Tandem, die auch untereinander die Vertretung bei Abwesenheit absprechen.

Alle Mitarbeiter:innen nehmen regelmäßig an monatlichen Teamsitzungen und Fallbesprechungen teil und bilden sich zusätzlich zu Themen wie sozialrechtliche Aspekte

weiter. Weiterhin treffen sich die Kolleg:innen in Tandembesprechungen, um die Arbeit zu reflektieren und bei Bedarf Fälle aus der Beratungspraxis zu besprechen.

Zur Qualitätssicherung unserer Arbeit werden auch Fachkräfte aus anderen Diensten der Caritas und aus externen Diensten in die Sitzungen eingeladen, um ihr Arbeitsgebiet vorzustellen und Vernetzungen herzustellen. Im Jahr 2021 waren dies die Tätigkeit der Bewährungshilfe sowie die Arbeit der Abteilung „Frühe Hilfen“ beim Fachbereich Kinder, Jugend und Familie der Stadt Mannheim.

Bedingt durch die Kontaktbeschränkungen fanden die meisten Sitzungen in digitaler Form statt.

Ein weiteres wichtiges Qualitätsmerkmal unserer Arbeit ist die enge Zusammenarbeit mit weiteren Diensten. So sind die Mitarbeiter:innen der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE), des Integrationsmanagements und des Projektes ANIMA 2 (Beratung für Neuzuwanderer:innen aus Südosteuropa) Mitglieder im Team des Caritassozialdienstes. Dadurch ist ein enger fachlicher Austausch möglich.

5. Was uns in der Arbeit in diesem Jahr besonders aufgefallen ist

Bedingt durch den zeitweisen Lockdown und die damit verbundenen Kontaktbeschränkungen haben in 2021 eine Vielzahl von Beratungen nicht nur im persönlichen Kontakt, sondern auch per Telefon, E-Mail oder online stattgefunden. Wichtig war uns dabei jedoch eine gute Erreichbarkeit der Beratungsstellen sowie die Möglichkeit zur Terminvereinbarung, insbesondere bei komplexeren Sachverhalten. So konnte die Mehrheit der Beratungskontakte in Präsenz mit vorheriger Terminvereinbarung stattfinden.

Bei einer geringfügigen Erhöhung der Klientenzahlen haben sich jedoch die Anzahl der Beratungskontakte um gut 13 % erhöht. Wir führen dies auf die regelmäßige und durchgängige Erreichbarkeit unserer Beratungsstellen während des gesamten Jahres zurück, auch in den Zeiten des Lockdowns. Weiterhin war es auch in einigen Fällen notwendig, durch einen regelmäßigen, zeitintensiven Kontakt die Problemlage zu klären.

Die Beratungsinhalte haben sich jedoch gegenüber den Vorjahren nicht wesentlich geändert.

Ein großer Schwerpunkt der Arbeit im Caritassozialdienst sind Fragen zur Existenzsicherung, hier insbesondere zu den Themen Bezug von Sozialleistungen wie Arbeitslosengeld 2, Wohngeld, Grundsicherung für ältere und erwerbsunfähige Menschen sowie Kinderzuschlag. Zusätzlich gab es hier Nachfragen zu Corona bedingten Leistungen für Familien (z. B. Kinderfreizeitbonus). Ein großer Bedarf besteht beim Erläutern von amtlichen Schreiben und das „Übersetzen in einfache Sprache“ sowie die Unterstützung beim Schriftverkehr. Arbeitslosengeld II wird zunehmend als sogenannte „Aufstockerleistung“ für Erwerbstätige gezahlt, dies bedeutet jedoch auch eine regelmäßige Rückmeldung an das Jobcenter über die Höhe des Einkommens. Dadurch kann sich das Arbeitslosengeld 2 monatlich ändern, was auch zu Überzahlung und den damit verbundenen Rückforderungen führen kann.

In der statistischen Auswertung ist zu sehen, dass das Thema Arbeitslosigkeit stärker nachgefragt wurde. Dies dürfte der Situation in der Corona-Pandemie geschuldet sein, da hier

vermehrt Klient:innen ihren Arbeitsplatz insbesondere in den Bereichen Hotel- und Gaststättengewerbe sowie im Reinigungsbereich verloren haben.

Dies spiegelt sich auch in den Angaben zum Einkommen wieder. Der Anteil der Klient:innen, die ihr Einkommen aus Erwerbstätigkeit beziehen, ist von 18 % auf 16 % gesunken.

Ein weiterer wichtiger Inhalt der Beratung ist die Information und Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen nach dem Bildungs- und Teilhabepaket für Familien. Dieses beinhaltet die Kostenübernahme z. B. für Monatsfahrkarten, Essensbeiträge in Kindergarten und Schule, Bezuschussung zur Teilnahme am kulturellen Leben, Sportvereine aber auch bei nachgewiesener Notwendigkeit die Kosten für die Nachhilfe.

Im Rahmen der Existenzsicherung übernehmen wir auch die Schuldenregulierung bei den sogenannten Primärschulden. Dadurch sollen insbesondere Mietkündigungen und Energieliefersperrern vermieden werden sowie der Krankenversicherungsschutz erhalten bleiben.

Soweit es sich bei den Energieschulden um Kund:innen der MVV handelt, kann in bestimmten Fällen mit deren Nothilfefonds eine Entschuldung stattfinden. Leider melden sich aber vielfach die Kund:innen erst sehr spät, häufig erst nach Durchführung der Liefersperrern. Komplexe Fälle von Überschuldung oder mit Konto- bzw. Lohnpfändungen werden an die Schuldnerberatungsstellen weitervermittelt.

Bei den Wohnkosten, hier insbesondere Wohnnebenkosten, kam es häufiger zu Nachforderungen. Soweit es sich um Arbeitslosengeld II- oder Grundsicherungsempfänger nach dem SGB XII handelt, wurden diese Kosten von den Sozialleistungsträgern erstattet.

Zusätzlich konnten Klient:innen in einer dringenden finanziellen Notlage durch die Vergabe von finanziellen Hilfen in Form von Lebensmittelgutscheinen, Tafelberechtigungsscheine, Verweis auf foodsharing-Angebote, Kleiderausgabestellen und materiellen Unterstützungen durch Stiftungen finanziell entlastet werden. Eine Bargeldauszahlung findet zu keiner Zeit statt.

Hier wären insbesondere der Linzerfond der Erzdiözese Freiburg und der Kinder- und Seniorenförderfonds des Caritasverbandes Mannheim zu erwähnen. Diese gewähren auf unseren Antrag Menschen, die sich in einer schwierigen finanziellen und sozialen Situation befinden, eine finanzielle Unterstützung bei nachgewiesenen Bedarfen.

In der Adventszeit erhielten wir auch wieder viele Geschenke verschiedener sozialer und gemeinnütziger Einrichtungen. Hier konnten wir Kinder aus bedürftigen Familien damit beschenken. Weiterhin erhielten wir im Laufe des Jahres auch Sachspenden wie Kinderkleidung und Schulranzen, die wir ebenfalls vergeben konnten.

Ein brennendes Beratungsthema war in 2021 die Versorgung mit Wohnraum. Hier erhielten wir immer wieder Anfragen zu bezahlbaren Wohnungen. Für bestimmte Personengruppen, z. B. Arbeitslosengeld II-Empfänger:innen, die noch keine zwei Jahre in Mannheim wohnen, ist die Wohnungssuche erschwert, da sie in dieser Zeit nicht in die Wohnungsvermittlung der GBG Mannheim aufgenommen werden können. Familien mit geringem Einkommen und ältere Menschen, die seniorengerechte Wohnung suchen, haben besondere Probleme bei der

Wohnungssuche. Die GBG Mannheim hat im Jahr 2021 die Vermietungsgesuche digitalisiert, eine Anmeldung auf dem Portal „immomio“ soll die Wohnungsvermittlung erleichtern. Für ältere Menschen, die nicht über die entsprechenden Endgeräte verfügen, ist aber dieser Zugang nicht möglich. Dies bedeutet, dass nach wie vor das Mietgesuch in analoger Form bei der GBG Mannheim gestellt werden muss, was zunächst nicht angedacht war, nun aber wieder möglich ist.

2021 waren wieder Ratsuchende zu verzeichnen, die gesundheitliche Probleme haben, häufig chronische und/ oder schwerwiegende Erkrankungen, die auch zur Erwerbsminderung führen. Diese Einschränkungen führen jedoch nicht immer zu einem Rentenanspruch, da die Erkrankungen nicht im Sinne der Rentenversicherung anerkannt werden, bzw. es fehlen auch entsprechende Versicherungszeiten. Problematisch ist die Unterstützung bei der schriftlichen Rentenantragstellung. In der Regel ist es möglich, nach einer ca. dreimonatigen Wartezeit direkt bei der Deutschen Rentenversicherung einen Beratungstermin mit Unterstützung bei der Formularhilfe zu erhalten. Bedingt durch den Wegfall von persönlichen Beratungsterminen war diese Möglichkeit nicht gegeben. Erst im zweiten Halbjahr, nach Öffnung der Beratungsstellen, wurden wieder Termine vergeben, jedoch mit einer längeren Wartezeit. Besonders für Klient:innen, die z. B. von den Grundsicherungsbehörden zur Antragstellung von Erwerbsminderungsrenten aufgefordert wurden, galt es hier, andere Möglichkeiten der Unterstützung, wie z. B. durch Versicherungsälteste zu vermitteln.

Ein weiteres regelmäßiges Thema ist die Schwerbehinderung. Hier werden Nachfragen zu den Anträgen und Bescheiden des Versorgungsamtes gestellt.

Mit zunehmendem Alter werden z. B. Fragen im Zusammenhang mit Pflegebedürftigkeit aber auch der Vereinsamung nach Verlust des Partners / der Partnerin in der Beratung wichtig.

Der Anteil der Ratsuchenden über 65 Jahre alt ist leicht gesunken. Nach wie vor sind hier die wichtigsten Beratungsthemen Gesundheit, Rentenversicherung, Schwerbehinderung und Vereinsamung. Dieser Personenkreis war insbesondere von der Corona-Krise und den damit verbundenen Kontaktbeschränkungen betroffen. Hier galt es auch Hilfen, wie z. B. Einkaufsdienste zu organisieren.

Problematisch war für einige Klient:innen die Finanzierung der Krankenversicherung. Insbesondere Selbstständige, ohne Anspruch auf Sozialleistungen sowie Personen, die keinen Anspruch auf eine kostenfreie Familienversicherung haben, konnten vielfach die Kosten für die freiwillige Krankenversicherung nicht finanzieren. Trotz einer Versicherungspflicht und einer Behandlung in Notfällen hat dieser Personenkreis meist hohe Zahlungsrückstände bei den Krankenkassen.

Auch in 2021 wurde immer wieder zu dem Thema Kinderbetreuungsplätze nachgefragt. Leider sind nicht alle Kinder unserer Ratsuchenden mit den notwendigen Betreuungsplätzen versorgt. Da es in Mannheim immer noch eine Unterversorgung gibt, war es hier besonders wichtig, die Familien bei der Platzsuche zu unterstützen. Das Mannheimer Meldesystem „MEKI“ vergibt die Plätze nach einem Punktesystem. Hier werden auch für arbeitslose bzw. arbeitssuchende Eltern sowie für Teilnehmer:innen von Integrationskursen Punkte vergeben, was vielfach nicht bekannt ist. Soweit eine Platzvergabe für Kinder vom Sozialen Dienst des

Jugendamtes empfohlen wird, informieren wir hier die Eltern und unterstützen diese bei der Antragstellung.

Neben den sozialrechtlichen und existenzsichernden Anfragen der Klient:innen im Caritassozialdienst wird immer wieder deutlich, dass die Menschen, die zu uns in die Beratung kommen, auch psychosoziale Beratung benötigen.

Im Jahr 2021 führten wir im Auftrag für das Jobcenter Mannheim die psychosoziale Beratung nach § 16a SGB 2 durch. Dies waren insgesamt 5 Personen.

Die psychosoziale Betreuung zielt auf die Bearbeitung und den Abbau von psychosozialen Problemlagen, die u.a. die Vermittlung in Arbeit behindern.

Zu Beginn der Beratung gilt es, zuerst eine Beziehung zwischen Berater:in und Klient:in aufzubauen, um dann die Bedarfe (Ziele) zu entwickeln und festzulegen. Der zeitliche Umfang ist befristet und kann entsprechend angepasst werden. Inhalte der psychosozialen Beratung sind insbesondere die Themen Probleme bei der Alltagsbewältigung, Leben am Existenzminimum, physische und psychische Erkrankung, Wohnungslosigkeit, Verschuldung. Die Angebote der psychosozialen Beratung sind unterschiedlich, Inhalte sind z. B.: Sozialberatung, Krisenintervention/ Vermeidung erneuter Krisen, Aktivierung der Selbsthilfepotentiale, Vermittlung lebenspraktischer Fähigkeiten, Stärkung sozialer Kompetenzen, Clearingfunktion und vermittelnde Hilfs- und Beratungsleistungen.

Die Methoden sind in der Regel Beratungsgespräche, die in den Beratungsstellen stattfinden aber auch in Form von aufsuchender Arbeit und/ oder auch Begleitung.

Sieht man als Berater:in im Caritassozialdienst die ratsuchenden Menschen häufig nur punktuell bei aktuellen Notlagen, so begleitet man in der psychosozialen Betreuung Menschen über einen bestimmten Zeitraum und kann auch dadurch positive Entwicklungen beobachten.

6. Hier konnte der Caritassozialdienst helfen –eine Falldarstellung–

Frau M. kommt aus Südosteuropa, sie ist verheiratet und hat ein 8-jähriges Kind. Die Familie ist bereits seit mehr als 5 Jahren in Deutschland und wurde bisher immer von einer Beraterin in ihrer Muttersprache betreut.

Gemeinsam mit der Kollegin von der Beratungsstelle ANIMA 2 wurde mit der Klientin besprochen, dass sie sich künftig an die Kollegin des Caritassozialdienstes wenden wird. Bei Sprachschwierigkeiten gibt es weiterhin die Möglichkeit der Unterstützung in der Muttersprache.

Ziel der Weiterberatung beim Caritassozialdienst ist, dass Frau M. lernt, sich selbständiger auch außerhalb ihres gewohnten Umfeldes zu bewegen

- Anwenden der Deutschkenntnisse, auch wenn sie sehr gering sind
- Wo bekomme ich bei deutschen Behörden was
- Wie mache ich mich bei einer Behörde / in der Schule des Kindes verständlich

Allein anzurufen und auf Deutsch um einen Termin zu bitten, war eine große Hürde. Sie hatte es geschafft und es erfüllte sie auch mit Stolz, das geleistet zu haben.

Zum Zeitpunkt der Übergabe war der Ehemann gerade arbeitslos geworden, es mussten viele Anträge ausgefüllt werden, Dokumente mussten beschafft werden, was letztendlich auch alles auf Deutsch klappte.

Eine solche Beratungssituation erfordert auch von der Beraterin

- Viel Geduld
- Die Erklärung von Sachverhalten in sehr einfacher und doch korrekter Sprache

- Das Einüben von sprachlichen Fähigkeiten. Beispiel: auf die Frage nach dem Geburtsdatum zeigt die Klientin ein Dokument, auf dem es geschrieben ist. Das Aussprechen wird gemeinsam geübt. Das gleiche gilt für andere Daten und Telefonnummern.
- Das Hinterfragen eigener Reaktionen / Empfindungen. Beispiel: Die Klientin sagt zur Beraterin „schreiben!“. Mögliche Reaktionen der Beraterin: „sie ist unhöflich“, „ich bin nicht die Sekretärin“. Aber kann es auch sein, dass die Klientin nicht weiß, wie sie sich anders ausdrücken kann?
- Die beiläufige Vermittlung von einfachen Sätzen wie „Bitte bringen Sie...“ „Bitte kommen Sie...“ „Ich brauche bitte ...“

Lautete der Anruf der Klientin anfangs noch „Hier M – Termin“, so lautet es jetzt „Hier M – bitte Termin“. So kommt es beim Gegenüber schon positiver an und kann das Selbstvertrauen in eigene Fähigkeiten stärken.

7. Wir sprechen nicht nur Deutsch –Der Caritassozialdienst ist international–

Die muttersprachliche Beratung für Migrant:innen hat eine langjährige Tradition beim Caritasverband Mannheim. Waren dies in den früheren Jahren überwiegend Zuwanderer:innen aus den Anwerbeländern, die in Deutschland einer Arbeit nachgingen, aber keine ausreichenden Deutschkenntnisse hatten und unsere muttersprachlichen Beratungsdienste aufsuchten, so sind dies heute mehrheitlich neu zugewanderte Menschen aus EU-Staaten, aber auch Drittstaatsländern. Soweit sie nicht zu den Fachberatungsstellen wie Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer und dem ANIMA 2 (Ankommen in Mannheim) – Projekt gehören, sind diese Klient:innen des Caritassozialdienstes. Hier wird dann eine muttersprachliche Beratung angeboten, wenn die deutschen Sprachkenntnisse nicht ausreichen.

Ca. 62 % unserer Ratsuchenden besitzen eine ausländische Staatsangehörigkeit. Da wir in der Beratung immer wieder feststellen, dass die deutschen Sprachkenntnisse häufig für ein Beratungsgespräch nicht ausreichen, ist die muttersprachliche Beratung ein wichtiges ergänzendes Angebot. Im Jahr 2021 konnten wir diese Beratung in Italienisch, Türkisch, Russisch und Spanisch sowie Englisch anbieten. Dies war in 332 Beratungen der Fall, bei 94 Beratungen war die Beratungssprache teilweise Deutsch.

Wichtig ist uns jedoch auch, dass es im Laufe der Beratungszeit möglich wird, die Klient:innen auch in deutscher Sprache zu beraten, damit sie selber in der Sprachanwendung sicherer werden und den Anforderungen der Behördensprache gewachsen sind. Wir klären auch, ob eine nachträgliche Sprachförderung durch den Besuch eines Integrationskurses und/ oder eines niederschweligen Angebots möglich ist.

8. Der Einstieg in die digitale Beratung

Neben den persönlichen und telefonischen Beratungen nehmen die Anfragen per Mail und Online immer mehr zu. Gerade die jüngere Generation nutzt dieses Medium zunehmend, da auf diesem Wege gerade dann die Beratung sinnvoll ist, wenn kurze Fragen geklärt werden können. Zusätzlich ermöglicht diese Form der Beratung Ratsuchenden, die berufstätig sind,

auch außerhalb unserer Beratungszeiten mit uns Kontakt aufzunehmen. Weiterhin ist hier nach Wunsch der Ratsuchenden auch eine anonyme Beratung möglich.

Der Deutsche Caritasverband bietet bereits seit einiger Zeit eine Online-Beratung an. Seit Juni 2020 sind drei Mitarbeiterinnen, die zuvor eine Onlineschulung zur Onlineberaterin absolviert haben, gemeinsam mit weiteren Kolleg:innen aus der Diözese Freiburg in einer virtuellen Beratungsstelle „Allgemeine Sozialberatung“ zusammengeschlossen. Hier werden Anfragen aus der gesamten Diözese innerhalb von 48 Stunden werktags beantwortet. Die Online-Beratung ist vertraulich, anonym und kostenfrei. Der Zugang erfolgt über die Anmeldung auf der Webseite des Deutschen Caritasverbandes. Durch die Online-Beratungskontakte haben sich auch persönliche Beratungen vor Ort ergeben.

Im Jahr 2021 wurden Anfragen von 61 Ratsuchenden, davon 21 Personen aus Mannheim beantwortet, daraus ergaben sich 241 Beratungskontakte, davon 60 aus Mannheim. Die nachgefragten Problemlagen und Themen waren Gesundheit, Sozialleistungen, finanzielle Schwierigkeiten, Partnerschaft/Familie, Beruf und Corona.

9. Der Caritassozialdienst in Zeiten der Corona-Pandemie

Bereits seit März 2020 hat sich der Caritassozialdienst an die aktuellen Gegebenheiten anpassen müssen.

In der Zeit bis Mitte Juni 2021 fanden keine offenen Sprechstunden statt. Es war möglich, mit Terminvereinbarung und wichtigen Beratungsangelegenheiten einen persönlichen Termin zu erhalten. Durch entsprechende Hygienemaßnahmen wie Maskenpflicht, ausreichender Abstand, Beratung mit einer Plexiglasscheibe und regelmäßiges Lüften und Desinfizieren werden Bedingungen geschaffen, die ein weitgehendes sicheres Arbeiten für die Mitarbeiter:innen als auch Schutz für die Klient:innen ermöglicht, um mögliche Ansteckungsgefahren zu minimieren. Mitte November haben wir wieder auf Terminvereinbarung umgestellt. Dieses Konzept ermöglicht eine höhere Sicherheit für alle Beteiligten. Es sind aber auch kurzfristig in dringenden Fällen Beratungstermine möglich, in der Regel können wir in einem Telefonat vorab die Dringlichkeit des Anliegens klären.

Der Anteil der persönlichen Beratungskontakte ist von 66 % auf 62 % leicht zurückgegangen. Sehr stark zugenommen haben die Kontakte mit Terminvereinbarung Dies waren im Jahr 2021 44,5 % aller Termine gegenüber 28 % im Jahr 2020.

Mit Beginn des Jahres 2021 wurden die Corona Impfungen angeboten. Dieses Thema zur Impfbereitschaft haben wir regelmäßig bei den Beratungskontakten besprochen und auch Impftermine, insbesondere bei wohnortnahen Impfangeboten, vermittelt.

Das Thema „Corona“ war häufig Bestandteil der Beratung, sei es bei von Kurzarbeit betroffenen Klient:innen oder bei der Information über Leistungen wie der Kinderfreizeitbonus.

Die Mitarbeiter:innen im Caritassozialdienst waren hier sehr gefordert, sich über die aktuellen sozialrechtlichen Änderungen „fit“ zu halten. Fort- und Weiterbildungen fanden in dieser Zeit ausschließlich digital statt.

Besondere Unterstützungen benötigten die Klient:innen auch bei der Kontaktaufnahme mit den Behörden. Viele Einrichtungen hatten für den Publikumsverkehr geschlossen, bzw. es

mussten Termine vereinbart werden. Auch die digitale Antragstellung, sicherlich insbesondere für jüngere Menschen selbstverständlich, bereitete unseren älteren Klient:innen Probleme, da es auch häufig an den notwendigen Endgeräten fehlt.

Gruppenangebote (wie MiA-Kurse, Frauen- und Seniorencafé) konnten wir auch in diesem Jahr nur in reduzierter Form und unter Einhaltung von strengen Vorschriften, wie zuletzt die 2G-Regel, durchführen.

10. Berichte der Beratungsstellen in den Stadtteilen

10.1 Innenstadt

Der Caritassozialdienst für den Standort Mannheim-Innenstadt fand bis Juli 2021 in den Räumlichkeiten in B 4, 1 statt. Durch personelle Änderungen, sowie Verschiebungen in den Zuständigkeiten, verlagerte sich ab August 2021 das Beratungsangebot in die Bahnhofsmision am Mannheimer Hauptbahnhof am Bahnsteig 1. Das Einzugsgebiet dieser Beratungsstelle umfasst nun die Seelsorgeeinheit Mannheim Johannes XXIII mit den Stadtteilen Mannheim-Innenstadt, Oststadt und Schwetzingenstadt, sowie den Stadtteil Mannheim-Feudenheim, welcher zur Seelsorgeeinheit Mannheim Maria Magdalena gehört.

Es zeigte sich, dass die Umstellung des Standortes, sowie der Beraterwechsel rasch von vielen Klientinnen und Klienten angenommen wurde, jedoch gab es anfangs häufig Schwierigkeiten, die neuen Räumlichkeiten zu finden, da die Mehrheit der Hilfesuchenden bisher keinen Bezug zur Bahnhofsmision hatte. Die offene Sprechstunde fand hier jeden Donnerstag von 9.00 Uhr – 12.00 Uhr statt. Aufgrund der Pandemieentwicklung wurde die offene Sprechstunde im 4. Quartal auf Beratungstermine mit vorheriger Terminvergabe umgestellt, sodass Wartezeiten vermieden werden konnten und ein Corona konformer Ablauf möglich war. Bei Bedarf wurden vereinzelt Beratungsgespräche außerhalb der regulären Sprechstunde vereinbart oder kurze Auskünfte telefonisch gegeben. Face-to-face Beratungen wurden bevorzugt unter Einhaltung der geltenden Hygienevorschriften durchgeführt. Die erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen wurden von den Klientinnen und Klienten in der Regel problemlos akzeptiert und eingehalten - dadurch war trotz der Umstände stets eine sichere Zusammenarbeit möglich.

Schwerpunkt der Beratungsarbeit war die Unterstützung zur Existenzsicherung, denn größtenteils suchten die Klientinnen und Klienten aufgrund von Existenznöten die Beratung auf. Hierbei wurden meist Beratungsfragen zur Sicherstellung von Sozialleistungen beantwortet und Anträge gestellt. Häufig verstärkte der Umstand der steigenden Lebensunterhaltungskosten die finanziellen Nöte. Die Beantragung von Transferleistungen wurde dabei oft in Anspruch genommen. Zuwanderer:innen, die meist länger als 5 Jahre in Deutschland lebten, hatten aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse Schwierigkeiten mit dem Amtsdeutsch und benötigten hierbei Hilfestellung. Häufig konnten Beratungsanliegen bereits mittels Information und Weitervermittlung gelöst werden. Von Vielen wurde die Beratung aufgesucht, um Unterstützung bei der Wohnungssuche zu erhalten. Hierbei griff man meist auf das Angebot der GBG Mannheim zurück, mit den Klientinnen und Klienten wurden in solchen Fällen zudem alle weiteren Angelegenheiten bzgl. Umzug oder Erstausrüstung geregelt. Die Corona Pandemie und deren Einfluss auf die Lebenswelt der Klientinnen und Klienten belastet viele sehr, dadurch war der Bedarf an Vermittlung zur psychologischen Unterstützung relativ hoch. Weitere Problembereiche waren Verschuldung und (Langzeit)-Arbeitslosigkeit.

10.2 Jungbusch

Die Beratungsstelle für den Stadtteil Jungbusch ist direkt im Stadtteil verortet. Die Mitarbeiterin im Jungbusch bietet zusätzlich Schuldnerberatung für die Bewohner:innen des Stadtteils an. Am Standort Jungbusch befinden sich ferner das Quartiermanagement, der Bewohnerverein, das Projekt ANIMA 2 (Beratung für Zugewanderte aus Südosteuropa) sowie eine Beratungsstelle der AWO Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer.

Durch Corona wird momentan keine offene Sprechstunde angeboten, Beratungen erfolgen nur auf Termin. Dieses Angebot wird sehr gut angenommen.

Die überwiegende Zahl der Ratsuchenden sind nach Deutschland zugewanderte Menschen, die sich hier schon mehrere Jahre aufhalten, mit häufig sehr eingeschränkten Deutschkenntnissen. Hier ist die Zusammenarbeit mit der ANIMA-Kollegin, die für Zugewanderte aus Bulgarien zuständig ist, sehr hilfreich. Auch mit dem Bewohnerverein Jungbusch findet eine enge Zusammenarbeit statt.

Eine Aufgabe, die sich durch fast alle Anfragen durchzieht, ist das Erklären von Schriftstücken. Viele Menschen sind überfordert mit der Sprache der Behörden, so dass hier oft eine „Übersetzung“ in einfache Sprache notwendig ist. Manche kommen fast regelmäßig zur Beratungsstelle, um sich Schreiben erklären zu lassen.

Auch der Umgang mit Unterlagen wie z. B. die Frage, welche Unterlagen wie aufbewahrt werden müssen, ist immer wieder Thema. Manche Ratsuchende tragen ihr Leben in ihrer Handtasche mit sich und bei der Flut von Schreiben sind sie schnell überfordert. In unserer Beratungsstelle haben wir immer alte ausrangierte Ordner, die wir an die Ratsuchenden weitergeben. So sind wir ihnen beim Anlegen und Abheften behilflich bzw. tun dies gemeinsam, so dass sie bei ihren Terminen meist ihren Ordner mitbringen. Hieran ist gut zu erkennen, welche Aufgaben erledigt wurden, dies gibt sowohl den Ratsuchenden als auch der Beraterin eine gewisse Sicherheit.

Krankenversicherungsschutz ist in der Beratung häufig Thema, durch Rückstände kommt es immer wieder zum Ruhen der Leistung. Hier gilt es, aufzuklären, welche medizinische Versorgung dann möglich ist, welche Anträge gestellt werden müssen, eventuell Hinwirken auf Abänderung des offenen Betrages und wenn möglich, Vereinbarungen zur Rückführung zu treffen.

Mehr als 50 Prozent der Ratsuchenden leben von Transferleistungen wie Arbeitslosengeld II und Leistungen der Grundsicherung. Ein großer Bereich war hier Hilfe beim Ausfüllen der Anträge, Vermittlung zwischen Ratsuchenden und Behörde, Überprüfen von Bescheiden, in Einzelfällen war die Beraterin auch bei Widersprüchen behilflich. Ein weiteres Thema waren Leistungen der Pflegeversicherung, Einleitung von Maßnahmen wie Hausnotruf, Anträge an die Pflegeversicherung, Anträge an den Vermieter auf Umbau des Badezimmers, Herstellen vom Kontakt zur Seniorenberatung.

10.3 Vogelstang und Franklin

Die Beratungsstellen des Caritassozialdienst Vogelstang und Franklin haben als Einzugsgebiet fast die gesamte Seelsorgeeinheit Maria Magdalena mit den Stadtteilen Vogelstang, Käfertal, Käfertal-Süd, Im Rott, Franklin, Straßenheim und Wallstadt. Nur Feudenheim und Ilvesheim sind nicht Teil des Einzugsgebiets. Allerdings wird die zuständige Beraterin für Feudenheim über alle Entwicklungen informiert und in die Sitzungen der Seelsorgeeinheit eingebunden.

Die Beratungsstellen liegen zentral in Vogelstang und in Franklin. In Vogelstang findet die Beratung in den Räumen des Malteser Hilfsdienstes und in Franklin in den Räumen der evangelischen und katholischen Kirche in der Elementary School statt. Durch die Pandemiesituation haben sich Terminvereinbarungen in den inzidenzreicheren und offenen Sprechstunden in den inzidenzärmeren Zeiten abgewechselt. Die Beratung erfolgte stets unter Einhaltung der Hygieneregeln. Im August 2021 kam der Stadtteil Wallstadt zum Einzugsgebiet hinzu. Der Nord-Osten ist ein heterogenes Gebiet und umfasst mit Käfertal den ältesten Teil und mit den Entwicklungsgebieten Franklin und Käfertal-Süd-Spinelli die zwei jüngsten Teile Mannheims. Die durchschnittlich älteste Bevölkerung finden wir auf der Vogelstang und die durchschnittlich jüngste Bevölkerung auf Franklin.¹ Die Entwicklung des Stadtteiles Franklin wurde von Anfang an vom Caritasverband Mannheim intensiv begleitet. In Käfertal Süd, in Käfertal und in Franklin gibt es jeweils einen Straßenzug der der intensiven Betreuung bedarf und aus dem viele Klient:innen der Beratungsstellen stammen. Die überwiegende Anzahl der Problemlagen waren Fragen zur Sicherung der Existenz. Hierunter gefasst sind Fragen nach sozialen Unterstützungsleistungen, Sozialversicherungsleistungen und Existenzschulden. Hinzu kamen von Berufstätigen Fragen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Gerade junge Menschen, die die Beratungsstelle aufsuchten, waren mit Themen wie Ausbildungswege und berufliche Tätigkeiten zur Existenzsicherung beschäftigt. Viele Klient:innen waren zusätzlich durch psychische Erkrankungen belastet. In diesem Jahr wurden 10 anonyme Telefon-Beratungen durchgeführt. Niederschwellig und ohne Datenerfassung wurde allgemein Auskunft erteilt, für Personen die anderweitig eine Beratung aus verschiedenen Gründen nicht in Anspruch nehmen möchten oder können.

Trotz der Einschränkungen der Pandemie konnte an Besprechungen und Vernetzungen wie Stadtteilkonferenzen, Teamsitzungen des Caritassozialdienstes, Dienstbesprechungen, Netzwerk Caritas- und Soziales, Quartier 2020, Steuerungsgruppe Kirche in Franklin, Besprechungen mit dem Beauftragten für Caritas der Pfarrgemeinde, Steuerungsgruppe Gemeinde- und Caritaszentrum und anderen teilgenommen werden. Das Netzwerk wurde durch die weiteren Aufgabenbereiche der Jugendintegration, der youngcaritas und des Integrationsmanagements für Geflüchtete ergänzt. Der Mannheimer Nord-Osten ist somit sehr gut durch Dienste des Caritasverbandes erschlossen. Die Mitarbeiter:innen des Caritassozialdienstes, des Integrationsmanagements, der Caritas der Gemeinden und Pastoralreferent:innen und Gemeindeferent:innen haben seit vielen Jahren die Bedarfe der Bewohner:innen des Sozialraums im Blick. Aus dieser Zusammenarbeit erwachsen verschiedene Projekte und Produkte, zum Beispiel ein fast dreißigseitiges Angebot- und Kontaktverzeichnis aller Dienste, (ehrenamtlicher) Angebote und Einrichtungen im Umfeld der katholischen Kirche. Im Jahr 2022 soll nun ein gemeinsamer Flyer für die caritativen Dienste und Angebote in der Seelsorgeeinheit Maria-Magdalena erstellt werden.

¹ Sozialatlas 2021 der Stadt Mannheim, Seite 229

10.4 Neckarau

Der Caritassozialdienst Standort Neckarau liegt im Ortskern. Durch seine zentrale Lage sowie die fußläufige Nähe zu Behörden, der Pfarrgemeinde und öffentlichen Verkehrsmitteln ist die Beratungsstelle gut angebunden und für Klient:innen leicht zu erreichen. Die Sprechstunden finden in den Räumlichkeiten des Gemeinde- und Caritas-Zentrums Süd-West (Friedrichstraße 30, 68199 Mannheim) immer montags von 14.00h bis 17.00h und donnerstags von 9.00h bis 12.00h statt. Im August 2021 wechselte das Einzugsgebiet der Beratungsstelle. Die Stadtteile Feudenheim, Friedrichsfeld, Wallstadt wurden anderen Dienststellen zugeordnet, stattdessen kamen Neuostheim und Neuhermsheim zu den bisherigen Stadtteilen Neckarau, Lindenhof, Almenhof und Seckenheim hinzu. Durch diesen Wechsel gelang es, Fahrzeiten für Klient:innen zu reduzieren, und das Angebot niederschwelliger zu gestalten.

Auch im Jahr 2021 zeigte sich, dass ein großer Anteil der Klient:innen, die den Caritassozialdienst aufsuchten, Fragen zur Sicherung der Existenz hatten. Unterstützung bei Anträgen und Hilfen im Umgang mit Ämtern wurde geleistet. Auffällig war, dass deutlich mehr Klient*innen Schulden beim Energieversorger hatten, als in den Jahren zuvor. Dementsprechend wurden im Caritassozialdienst Standort Neckarau mehr Anträge beim MVV-Nothilfefonds gestellt als in den Vorjahren. Auch die Suche nach bezahlbarem Wohnraum und Fragen zur Gesundheit rund um Corona war häufige Themen in der Sozialberatung.

Im Jahr 2021 fanden, zusätzlich zu den in der Statistik erfassten Fällen, 97 anonyme Beratungen statt. Ohne die Erfassung von persönlichen Daten wurden am Telefon, per Mail und teilweise auch persönlich Informationen zu allgemeine Fragestellungen weitergegeben. Durch Kooperation im Caritas- und Gemeindezentrum gelang es im Herbst 2021 erstmalig, einen MiA - (Migrantinnen einfach stark im Alltag) Frauenkurs in Neckarau anzubieten. Für die Durchführung des Kurses konnten Honorarkräfte aus der Gemeinde gewonnen werden, die mit großem Engagement den Kurs begleiteten. So ist es geglückt, die ohnehin schon enge Zusammenarbeit mit der Gemeinde weiter zu vertiefen. Der Kurs wurde trotz der schwierigen Begleitumstände (z. B. die Einhaltung von strengen Hygieneregeln) zu einem beträchtlichen Erfolg. Die teilnehmenden Frauen konnten ihre Kenntnisse der deutschen Sprache verbessern, miteinander Kontakte knüpfen und Themen zum Alltag in Deutschland besprechen.

Durch Kooperation mit dem Förderverein St. Jakobus konnte auch in diesem Jahr wieder einigen Anwohner:innen eine schnelle und unbürokratische Hilfe in Krisensituationen vermittelt werden. Zusätzlich richteten ehrenamtliche Frauen der Pfarrgemeinde in der Vorweihnachtszeit Tüten mit Lebensmitteln, die in der Beratungsstelle an bedürftige Klienten:innen ausgegeben werden konnten, um die Not über die Feiertage etwas zu lindern und ein Zeichen der Aufmerksamkeit an die Nächsten weiter zu geben.

Des Weiteren wurde durch den Caritassozialdienst Standort Neckarau eine Psychosoziale Betreuung nach § 16a SGB II begonnen, die im kommenden Jahr weiter fortgesetzt werden wird.

Die Zusammenarbeit mit Netzwerkpartner:innen, insbesondere aus den neu hinzugekommen Stadtteilen soll im kommenden Jahr weiter ausgebaut werden.

10.5 Rheinau

Die Beratungsstelle des Caritassozialdienst Mannheim-Süd ist an Quartierbüro-Rheinau gebunden und profitiert sehr stark davon. Die Beratungsstelle befindet sich zwar in den Räumlichkeiten des Quartierbüros (Durlacher Straße 102, 68219 Mannheim), ist aber für ein größeres Einzugsgebiet zuständig.

Durch die Zusammenarbeit mit den anderen Fachdiensten, wie Projekt „ANIMA 2-Ankommen in Mannheim“ und Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer, die sich ebenfalls in den Räumlichkeiten des Quartierbüros befinden, können bei Bedarf auch Klient:innen weitervermittelt werden

Die Beratungsstelle ist im Einzugsgebiet (Stadtteile: Rheinau (24.887 Einwohner), Hochstätt (3.120 Einwohner) und, ab dem 01.09.2021, Friedrichsfeld (5.611 Einwohner)) gut bekannt. Die Erreichbarkeit konnte im Jahr 2021 durch offene Sprechstunde (donnerstags zwischen 09:00 und 12:00 Uhr im Rheinauer Ring 262, 68219 Mannheim), Terminvereinbarungen, telefonische Beratungen und Anfragen per E-Mail gewährleistet werden. Im Berichtszeitraum haben 155 Klient:innen die Beratungsstelle aufgesucht und es fanden insgesamt 482 Beratungskontakte (ca. 20% mehr als im Vorjahr) statt. Dazu gehören aber auch Beratungen der russischsprachigen Hilfesuchenden aus anderen Stadtteilen aufgrund der Sprachkompetenz der Mitarbeiterin.

Die Corona Pandemie hat die Arbeit der Beratungsstelle im Berichtsjahr stark geprägt. Die Ratsuchenden arrangierten sich weitgehend gut mit der Situation und zeigten sich in den meisten Fällen einsichtig und verständnisvoll. Die telefonische Vereinbarung eines Termins als Voraussetzung einer persönlichen Beratung stellte kein Hindernis dar. Die Einhaltung der Hygienevorschriften verlief größtenteils problemlos.

Inhaltlich wiesen die Beratungen ein weites Spektrum an Themen auf.

Das Thema „Wohnung und Wohnumfeld“ war einer der häufigsten in der Beratung im Jahr 2021. Durch Sanierungsmaßnahmen der GBG-Mannheim im Stadtteil Rheinau sind viele Ratsuchende in den Stadtteil zugezogen, andere mussten aber wegziehen. Sie wandten sich dabei mit ihren Fragen und Problemlagen, wie Wohnungssuche, Umzug, Orientieren im neuen Wohngebiet, regelmäßig an die Beratungsstelle.

Das Thema der Existenzsicherung blieb auch im Berichtsjahr aktuell. Fragen zu Transferleistungen und Umgang mit Behörden wurden oft besprochen. Die dazugehörigen finanziellen Schwierigkeiten konnten mit Hilfe des Nothilfefonds/MVV und Kinderförderfonds des Caritasverbandes Mannheim zum Teil gelöst werden.

Das Gemeinde- und Caritas-Zentrum Süd mit seiner wöchentlichen Lebensmittelausgabe und die Tafel vom Deutschen Roten Kreuz sind auch im Jahr 2021 eine häufige Verweisadresse für die Ratsuchende in Notsituationen geblieben.

Corona bedingte Inhalte wurden ebenfalls regelmäßig in der Beratung angesprochen. Durch das temporäre Impfangebot des Quartiermanagements der Stadt Mannheim, kam das Thema Gesundheit und insbesondere der Immunisierung oft zur Sprache.

Die Ratsuchenden der Beratungsstelle konnten besonders stark von der Zusammenarbeit der Beratungsstelle und dem Quartierbüro Rheinau profitieren. Sie wurden über bestehende Angebote informiert und einbezogen. Die Beschlüsse aus der Beratung über Bedarfe der Ratsuchenden konnten sich in Projektplanungen des Quartierbüros wiederfinden. Die Klient:innen und deren Angehörige konnten z.B. an Angeboten wie niederschweligen Frauenkurs, Sprachförderung für Grundschulkinder, „Frauencafé“ und anderen aktiv teilnehmen. Diese Zusammenarbeit wird auch im Jahr 2022 fortgesetzt werden.

10.6 Schönau

Schönau liegt im Norden Mannheims mit 12. 493 Einwohnern. Blumenau gehört ebenfalls zum Einzugsgebiet. Hier leben Menschen mit verschiedenen Nationalitäten seit Jahrzehnten zusammen. Ein hoher Anteil der Bewohner:innen haben einen Migrationshintergrund, zudem beziehen ebenfalls viele Menschen Sozialleistungen. Das Beratungsangebot der Caritas ist an das Quartierbüro Schönau angegliedert.

Das Büro der Erstanlaufstelle bei „Kind und Kegel“ befindet sich mitten im gewohnten Lebensraum dieser Menschen, in einem Wohnblock in einer kleinen Erdgeschosswohnung. Stadteilbewohner:innen, die einen Rat oder eine Hilfe in einer besonderen Lebenslage benötigen, können sich an die Beratungsstelle wenden.

Der Beratungsbedarf ist in diesem Stadtteil sehr hoch, insbesondere im Bereich der Existenzsicherung. Schwerpunktthemen der Beratung umfassen die Sicherung des Lebensunterhaltes, Arbeitslosigkeit, Schuldenregulierung, Unterstützung im Umgang mit Behörden und familiäre Probleme. Aufgrund von Sanierung und Neubau vieler GBG-Wohnungen in Schönau sind Umzüge und die damit verbundenen Bedarfe Themen einiger Ratsuchender gewesen.

Während der gesamten Pandemie, auch während der Lockdowns war und ist die Beratungsstelle für Ratsuchende geöffnet. Gerade wegen der Pandemie ist es der Caritas wichtig, für die Menschen weiterhin eine Anlaufstelle zu sein. Natürlich unter Beachtung der vorgegebenen Hygieneregeln. Jedoch musste die offene Sprechstunde zeitweise eingestellt werden und die Beratungen fanden mit Terminvereinbarung statt. In einigen Fällen wurden Klient:innen auch telefonisch beraten. Außerdem fanden auch bei Bedarf Beratungen in türkischer Sprache statt.

Zusätzlich zur Einzelfallhilfe wurde folgendes angeboten:

In Zusammenarbeit mit Youngcaritas fand in unseren Räumen ein Kinderkochkurs statt.

Die Kleiderkammer wurde auch während der Pandemie häufig aufgesucht. Aufgrund der Pandemiebedingungen gab es zum Ende des Jahres hin eine kleine Änderung. Der Bedarf der Klient:innen wurde telefonisch aufgenommen und von Ehrenamtlichen zusammengestellt, um sie anschließend bei einem Termin kostenlos auszuhändigen.

Für Ehrenamtliche, die seit Jahren in Schönau bei Kind und Kegel Aktionen und Aktivitäten unterstützen, konnte im Sommer unter Einhaltung der Hygieneregeln ein Frühstück organisiert

werden. Auch zu Ostern und Weihnachten wurden die Ehrenamtlichen mit kleinen Geschenktüten bedacht.

Über die Mitarbeiterschaft des Klinikums wurden auch für dieses Jahr 200 Weihnachtspäckchen für Kinder gespendet und an Familien in Schönau verteilt.

Auch an Veranstaltungen des Quartierbüros wie z.B. Senioren Bingo war der Caritassozialdienst beteiligt.

10.7 Wohlgelegen

In den Räumlichkeiten des Quartierbüros Wohlgelegen wird seit 2010 auch die Beratung des Caritassozialdienstes angeboten.

Die Beratungsstelle ist für die Stadtteile Wohlgelegen, Neckarstadt-Ost, Herzogenried, Neckarstadt-West und die Friesenheimer Insel zuständig.

Beratungszeit ist immer montags zwischen 09:00 Uhr und 12:00 Uhr, der Beratungsstandort ist die Nebenustraße 6, 68167 Mannheim, mit Zugang über den Garten von St. Bonifatius, Höhe Weylstraße 4.

Im Jahr 2021 wurde die Beratung in größten Teilen in Präsenz und unter den dann aktuell zu treffenden Hygienemaßnahmen angeboten. Online- und Telefonberatungen waren zusätzlich möglich

Leider war die Beratungsstelle krankheitsbedingt nur bis Mitte August normal besetzt, danach wurde durch das Quartierbüro ein telefonisches oder persönliches Clearing mit Verweis auf unsere verbandseigenen und externen Fachberatungsstellen und/oder die vertretende CSD-Kollegin im Nachbarquartier angeboten.

Aufgrund dieser Situation ergibt sich für den Berichtszeitraum ein verzerrtes Bild in der Beratungsstatistik. Weil letzte Einträge vor der Erkrankung teils fehlen und danach die zu beratenden Personen eben in Teilen umverteilt und anderweitig beraten wurden, ergeben sich geringere Zahlen als für den Standort gewöhnlich abgebildet werden können.

Etwa 4/5 der zu Beratenden nahmen eine Kurzberatung in Anspruch, das verbliebende Fünftel wurde über einen längeren Prozess in mehreren Beratungseinheiten intensiv begleitet. Die Beratungen fanden pandemiebedingt größtenteils nach Terminvereinbarung statt, kurzfristige unterminierte Beratungen wurden, wenn nötig, unbürokratisch ermöglicht.

Der überwiegende Teil der zu beratenden Personen war 30 bis 45 Jahre alt und älter, Männer und Frauen waren etwa gleich stark vertreten. Der Hauptteil aller Klient:innen war deutscher Staatsangehörigkeit (inkl. Aussiedler) oder, wenn auch zahlenmäßig mit einigem Abstand, EU-Bürger:innen. Die Beratungen fanden zum überwiegenden Teil vollständig in deutscher Sprache statt, die meisten zu Beratenden waren im ALG II Bezug. Der Grund der Beratung lag in Summe am häufigsten in der Existenzsicherungsberatung. Weitere Beratungsschwerpunkte waren z.B. psychische Belastungen, (drohende) Wohnungslosigkeit und Rente.

10.8 Waldhof

Die Beratungsstelle Caritassozialdienst Waldhof hat als Einzugsgebiet die Stadtteile Waldhof, Luzenberg, Gartenstadt und Sandhofen. Die Beratungsstelle befindet sich im Caritaszentrum „St. Franziskus“ in der Nähe des Bahnhof Waldhof und ist gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar.

Offene Sprechstunde fand dienstags und donnerstags von 09.00 – 12.00 Uhr ohne Voranmeldung statt, soweit es unter den pandemischen Vorgaben möglich war.

Es bestand zudem die Möglichkeit, Termine nach Vereinbarung, Telefonberatung oder Online-Beratung wahrzunehmen.

Im Jahr 2021 ist in der Beratungsstelle ein Anstieg bei der Anzahl der Klient:innen und den Beratungsanfragen zu verzeichnen. Es suchten 171 dokumentierte Klient:innen Hilfe bei unserem Fachdienst. Zu diesen Personen wurden 526 Kontakte durchgeführt.

Zusätzlich fanden circa 200 bis 250 nicht dokumentierte Kontakte zu anfragenden Personen statt, bei denen keine Fallübernahme erfolgte, da die Anfragen nicht zum sachlichen Zuständigkeitsbereich des Caritassozialdienstes gehört oder lediglich „Bargeldanfragen“ beinhalteten. Auch Anfragen aus anderen Städten, wie z.B. Düsseldorf, Wiesloch, Heidelberg nehmen zu und können nicht übernommen werden.

Während in den letzten zehn Jahren der Klient:innenkreis stets hälftig aus deutschen Staatsbürger:innen und Menschen mit Migrationshintergrund bestand, ist nun erstmals eine Änderung des Verhältnisses zu verzeichnen. Im Jahr 2021 suchten erstmals mehr Menschen mit Migrationshintergrund den Caritassozialdienst auf dem Waldhof auf. Nach wie vor sind mehr Frauen als Männer in der Beratungsstelle angebunden. Die mittlere Altersgruppe (30 bis 45 Jahre) dominiert.

Die notwendige Änderung der Kontaktform „offene Sprechstunde“ hin zu „Terminvereinbarung“ ist bei Bestandsklient:innen weitgehend gut gelungen. Nach wie vor gibt es leider Personen, die die Vorgaben zur Pandemiebekämpfung nicht einhalten möchten und versuchen, ohne Terminvereinbarung und ohne Kontaktdokumentation bzw. Angabe der Personalien Zugang zur Beratungsstelle zu erhalten.

Während dem zweiten „pandemischen Jahr“ haben sich die Beratungsinhalte merklich verändert. Die Anfragen zum Themenkomplex „Wohnung / drohende Wohnungslosigkeit“ sind stark angestiegen (Im Vergleich zum Vorjahr verachtzehnfacht). Ebenfalls beim Themenkomplex „Existenzsicherung“ ist ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen. Die Anzahl der Altenhilfeberatungen hat sich verdoppelt.

Leicht rückläufig sind Beratungsanfragen zu Gesundheitsfragen und akuter psychischer Belastung. Stark rückläufig sind Anfragen zum Thema „Gewalt / häusliche Gewalt“.

11. Ein Resümee und der Blick nach vorne

Der Caritassozialdienst bildet durch seinen niederschweligen Zugang auch die gesellschaftlichen Entwicklungen ab. Wir rechnen mit weiteren steigenden Beratungsanfragen, da sich auch die Auswirkungen der Corona-Pandemie zeitversetzt zeigen werden. Auch werden sich voraussichtlich die gestiegenen Energiekosten auf das Budget unserer Klient:innen auswirken. Hier werden weitere Unterstützungsleistungen notwendig sein. Inwieweit die inzwischen beschlossenen Zuschüsse für Heizkosten hier ausreichen werden, lässt sich noch nicht absehen.

Viele unserer Ratsuchenden können nicht mit der zunehmenden Digitalisierung der Behörden oder Wohnungsbaugesellschaften Schritt halten. Hier erwarten wir einen höheren Bedarf an Unterstützung.

Ein zusätzlicher Beratungsschwerpunkt wird auch die Unterstützung von Menschen sein, die psychische Auffälligkeiten haben, häufig ohne gesicherte Diagnose. Die damit verbundenen Probleme, wie finanzielle Schwierigkeiten oder Vernachlässigung der Wohnsituation stellen eine Herausforderung in der Beratung dar und die Kooperation mit anderen Fachdiensten wird immer wichtiger.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, ist eine regelmäßige Präsenz und Erreichbarkeit der Mitarbeiter:innen notwendig, damit wir in der Regel schnell und unbürokratisch Hilfe leisten können.

Wir rechnen auch mit weiter steigenden Anfragen in der Onlineberatung, da dieses Angebot immer bekannter wird.

Mannheim, im Januar 2022

Team Caritassozialdienst

In der Anlage sind sowohl die Einzelstatistiken der Beratungsstellen sowie die Gesamtstatistik des Caritassozialdienstes dokumentiert. Die Gesamtaddition der Klient:innen ergibt eine höhere Zahl, da bei Vertretungen die Klient:innen doppelt gezählt werden

12. Statistik Caritassozialdienst 2021

12.1 Mannheim Gesamt

Klient:innen Anzahl	705
weiblich	435
männlich	370
divers	0

Altersgruppen	
bis unter 16 J.	1
16 J. bis unter 18 J.	1
18 J. bis unter 20 J.	5
20 J. bis unter 25 J.	38
25 J. bis unter 28 J.	22
28 J. bis unter 30 J.	33
30 J. bis unter 45 J.	248
45 J. bis unter 50 J.	60
50 J. bis unter 55 J.	68
55 J. bis unter 60 J.	70
60 J. bis unter 65 J.	55
65 J. und älter	140

Staatsangehörigkeit <i>(durch doppelte Staatsangehörigkeit Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Deutsche (auch Aussiedler)	268
Deutsch eingebürgert	0
EU	139
Türkei	76
Naher/Mittlere Osten	55
Mittel und Südamerika	16
ehemalige GUS Staaten	42
Afrika	61
Sonstige	49

Einkommen <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Lohn/Gehalt	168
Minijob	28
ALG I	30
ALG II	285
Sozialgeld	11
Grundsicherung wg. Erwerbsminderung	22
Grundsicherung wegen Alter	58
Rente	97
Krankengeld	14
Kinderzuschlag	27
Wohngeld	48
Unterhalt von Angehörigen	34
Sonstiges	187

Anzahl der Kontakte	2400
Anzahl mitberatener Personen	1910

Kontaktform	
Offene Sprechstunde	293
Terminvereinbarung	1068
Telefonischer Kontakt	487
zusätzlich ohne Termin	131
Kontakt über Dritte	272
Online / Internet	34
Schriftlicher Kontakt per Mail	63
Schriftlicher Kontakt per Brief / FAX	32
Begleitung	2
aufsuchend	1
Sonstiges	8

Methode des Kontaktes	
Kurzberatung	1821
Prozess	579

Sprache des Kontaktes	
nicht in Deutsch/Fremdsprache	332
teilweise in Deutsch	94
vollständig in Deutsch	1974
unbekannt	0

Themen <i>bis zu 3 Themen bei jedem Kontakt möglich</i>	
(drohende) Wohnungslosigkeit	92
Altenhilfeberatung	87
Arbeitslosigkeit	425
Behinderung	56
Erstkontakt und Clearing	211
Existenzsicherungsberatung	619
Familiäre Angelegenheiten	222
Gesundheitsprobleme	279
Gewalt	19
Information	246
Kurberatung	2
Migrationsspezifische Probleme	112
Psychische Belastung	80
Rente	88
Sonstiges	972
Trennung und Scheidung	363
Weitervermittlung	16

12.2 Mannheim-Innenstadt

Klient:innen Anzahl	29
weiblich	17
männlich	12
divers	0

Altersgruppen	
bis unter 16 J.	0
16 J. bis unter 18 J.	0
18 J. bis unter 20 J.	0
20 J. bis unter 25 J.	1
25 J. bis unter 28 J.	2
28 J. bis unter 30 J.	2
30 J. bis unter 45 J.	10
45 J. bis unter 50 J.	1
50 J. bis unter 55 J.	3
55 J. bis unter 60 J.	3
60 J. bis unter 65 J.	3
65 J. und älter	4

Staatsangehörigkeit <i>(durch doppelte Staatsangehörigkeit Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Deutsche (auch Aussiedler)	14
Deutsch eingebürgert	3
EU	5
Türkei	2
Naher/Mittlere Osten	2
Mittel und Südamerika	0
ehemalige GUS Staaten	0
Afrika	4
Sonstige	3

Einkommen <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Lohn/Gehalt	5
Minijob	1
ALG I	0
ALG II	10
Sozialgeld	0
Grundsicherung wg. Erwerbsminderung	1
Grundsicherung wegen Alter	1
Rente	4
Krankengeld	0
Kinderzuschlag	1
Wohngeld	1
Unterhalt von Angehörige	1
Sonstiges	4

Anzahl der Kontakte	55
Anzahl mitberatener Personen	8

Kontaktform	
Offene Sprechstunde	14
Terminvereinbarung	24
Telefonischer Kontakt	5
zusätzlich ohne Termin	4
Kontakt über Dritte	5
Online / Internet	0
Schriftlicher Kontakt per Mail	5
Schriftlicher Kontakt per Brief / FAX	0
Begleitung	0
aufsuchend	0

Methode des Kontaktes	
Kurzkontakt	45
Prozess	10

Sprache des Kontaktes	
nicht in Deutsch/Fremdsprache	0
teilweise in Deutsch	0
vollständig in Deutsch	55
unbekannt	0

Themen <i>bis zu 3 Themen bei jedem Kontakt möglich</i>	
(drohende) Wohnungslosigkeit	2
Altenhilfeberatung	0
Arbeitslosigkeit	10
Behinderung	0
Erstkontakt und Clearing	20
Existenzsicherungsberatung	13
Familiäre Angelegenheiten	5
Gesundheitsprobleme	4
Gewalt	2
Information	31
Kurberatung	0
Migrationsspezifische Probleme	0
Psychische Belastung	9
Rente	4
Sonstiges	21
Trennung und Scheidung	0
Weitervermittlung	11

12.3 Jungbusch

Klient:innen Anzahl	52
weiblich	32
männlich	20
divers	0

Altersgruppen	
bis unter 16 J.	0
16 J. bis unter 18 J.	0
18 J. bis unter 20 J.	0
20 J. bis unter 25 J.	4
25 J. bis unter 28 J.	0
28 J. bis unter 30 J.	2
30 J. bis unter 45 J.	24
45 J. bis unter 50 J.	3
50 J. bis unter 55 J.	6
55 J. bis unter 60 J.	4
60 J. bis unter 65 J.	3
65 J. und älter	6

Staatsangehörigkeit <i>(durch doppelte Staatsangehörigkeit Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Deutsche (auch Aussiedler)	10
Deutsch eingebürgert	0
EU	18
Türkei	6
Naher/Mittlere Osten	3
Mittel und Südamerika	1
ehemalige GUS Staaten	2
Afrika	8
Sonstige	4

Einkommen <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Lohn/Gehalt	10
Minijob	4
ALG I	3
ALG II	26
Sozialgeld	0
Grundsicherung wg. Erwerbsminderung	0
Grundsicherung wegen Alter	7
Rente	7
Krankengeld	1
Kinderzuschlag	4
Wohngeld	6
Unterhalt von Angehörige	0
Sonstiges	9

Anzahl der Kontakte	198
Anzahl mitberatener Personen	113

Kontaktform	
Offene Sprechstunde	1
Terminvereinbarung	121
Telefonischer Kontakt	21
zusätzlich ohne Termin	7
Kontakt über Dritte	46
Online / Internet	1
Schriftlicher Kontakt per Mail	0
Schriftlicher Kontakt per Brief / FAX	0
Begleitung	0
aufsuchend	1

Methode des Kontaktes	
Kurzkontakt	125
Prozess	73

Sprache des Kontaktes	
nicht in Deutsch/Fremdsprache	1
teilweise in Deutsch	14
vollständig in Deutsch	183
unbekannt	0

Themen <i>bis zu 3 Themen bei jedem Kontakt möglich</i>	
(drohende) Wohnungslosigkeit	13
Altenhilfeberatung	7
Arbeitslosigkeit	15
Behinderung	0
Erstkontakt und Clearing	39
Existenzsicherungsberatung	139
Familiäre Angelegenheiten	5
Gesundheitsprobleme	42
Gewalt	0
Information	55
Kurberatung	
Migrationsspezifische Probleme	4
Psychische Belastung	7
Rente	6
Sonstiges	31
Trennung und Scheidung	0
Weitervermittlung	1

12.4 Vogelstang und Franklin

Klient:innen Anzahl	48
weiblich	22
männlich	26
divers	0

Altersgruppen	
bis unter 16 J.	0
16 J. bis unter 18 J.	0
18 J. bis unter 20 J.	0
20 J. bis unter 25 J.	2
25 J. bis unter 28 J.	1
28 J. bis unter 30 J.	3
30 J. bis unter 45 J.	14
45 J. bis unter 50 J.	4
50 J. bis unter 55 J.	7
55 J. bis unter 60 J.	5
60 J. bis unter 65 J.	0
65 J. und älter	12

Staatsangehörigkeit <i>(durch doppelte Staatsangehörigkeit Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Deutsche (auch Aussiedler)	19
Deutsch eingebürgert	0
EU	8
Türkei	0
Naher/Mittlere Osten	5
Mittel und Südamerika	1
ehemalige GUS Staaten	7
Afrika	6
Sonstige	2

Einkommen <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Lohn/Gehalt	3
Minijob	1
ALG I	0
ALG II	18
Sozialgeld	0
Grundsicherung wg. Erwerbsminderung	1
Grundsicherung wegen Alter	5
Rente	8
Krankengeld	2
Kinderzuschlag	0
Wohngeld	0
Unterhalt von Angehörigen	0
Sonstiges	0

Anzahl der Kontakte	104
Anzahl mitberatener Personen	65

Kontaktform	
Offene Sprechstunde	38
Terminvereinbarung	54
Telefonischer Kontakt	8
zusätzlich ohne Termin	0
Kontakt über Dritte	0
Online / Internet	4
Schriftlicher Kontakt per Mail	0
Schriftlicher Kontakt per Brief / FAX	0
Begleitung	0
aufsuchend	0

Methode des Kontaktes	
Kurzberatung	75
Prozess	29

Sprache des Kontaktes	
nicht in Deutsch/Fremdsprache	4
teilweise in Deutsch	1
vollständig in Deutsch	99
unbekannt	0

Themen <i>bis zu 3 Themen bei jedem Kontakt möglich</i>	
(drohende) Wohnungslosigkeit	12
Altenhilfeberatung	8
Arbeitslosigkeit	25
Behinderung	1
Erstkontakt und Clearing	5
Existenzsicherungsberatung	45
Familiäre Angelegenheiten	23
Gesundheitsprobleme	14
Gewalt	2
Information	24
Kurberatung	0
Migrationsspezifische Probleme	0
Psychische Belastung	8
Rente	7
Sonstiges	26
Trennung und Scheidung	0
Weitervermittlung	2

12.5 Neckarau

Klient:innen Anzahl	125
weiblich	73
männlich	52
divers	0

Altersgruppen	
bis unter 16 J.	0
16 J. bis unter 18 J.	0
18 J. bis unter 20 J.	0
20 J. bis unter 25 J.	4
25 J. bis unter 28 J.	4
28 J. bis unter 30 J.	4
30 J. bis unter 45 J.	37
45 J. bis unter 50 J.	15
50 J. bis unter 55 J.	13
55 J. bis unter 60 J.	16
60 J. bis unter 65 J.	10
65 J. und älter	22

Staatsangehörigkeit <i>(durch doppelte Staatsangehörigkeit Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Deutsche (auch Aussiedler)	48
Deutsch eingebürgert	12
EU	24
Türkei	6
Naher/Mittlere Osten	10
Mittel und Südamerika	5
ehemalige GUS Staaten	2
Afrika	11
Sonstige	7

Einkommen <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Lohn/Gehalt	36
Minijob	2
ALG I	5
ALG II	54
Sozialgeld	0
Grundsicherung wg. Erwerbsminderung	8
Grundsicherung wegen Alter	7
Rente	19
Krankengeld	2
Kinderzuschlag	1
Wohngeld	5
Unterhalt von Angehörige	11
Sonstiges	8

Anzahl der Kontakte	602
Anzahl mitberatener Personen	188

Kontaktform	
Offene Sprechstunde	59
Terminvereinbarung	193
Telefonischer Kontakt	166
zusätzlich ohne Termin	11
Kontakt über Dritte	128
Online / Internet	0
Schriftlicher Kontakt per Mail	29
Schriftlicher Kontakt per Brief / FAX	7
Begleitung	1
aufsuchend	6
Fehlkontakt	2

Methode des Kontaktes	
Kurzkontakt	296
Prozess	306

Sprache des Kontaktes	
nicht in Deutsch/Fremdsprache	18
teilweise in Deutsch	31
vollständig in Deutsch	553
unbekannt	0

Themen	
<i>bis zu 3 Themen bei jedem Kontakt möglich</i>	
(drohende) Wohnungslosigkeit	42
Altenhilfeberatung	27
Arbeitslosigkeit	91
Behinderung	3
Erstkontakt und Clearing	70
Existenzsicherungsberatung	170
Familiäre Angelegenheiten	32
Gesundheitsprobleme	92
Gewalt	11
Information	89
Kurberatung	2
Migrationsspezifische Probleme	30
Psychische Belastung	24
Rente	25
Sonstiges	165
Trennung und Scheidung	10
Weitervermittlung	10

12.6 Rheinau

Klient:innen Anzahl	155
weiblich	103
männlich	52
divers	

Altersgruppen	
bis unter 16 J.	0
16 J. bis unter 18 J.	0
18 J. bis unter 20 J.	0
20 J. bis unter 25 J.	10
25 J. bis unter 28 J.	4
28 J. bis unter 30 J.	11
30 J. bis unter 45 J.	55
45 J. bis unter 50 J.	7
50 J. bis unter 55 J.	10
55 J. bis unter 60 J.	14
60 J. bis unter 65 J.	17
65 J. und älter	27

Staatsangehörigkeit <i>(durch doppelte Staatsangehörigkeit Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Deutsche (auch Aussiedler)	61
Deutsch eingebürgert	0
EU	27
Türkei	10
Naher/Mittlere Osten	15
Mittel und Südamerika	0
ehemalige GUS Staaten	29
Afrika	13
Sonstige	6

Einkommen <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Lohn/Gehalt	47
Minijob	3
ALG I	8
ALG II	56
Sozialgeld	0
Grundsicherung wg. Erwerbsminderung	6
Grundsicherung wegen Alter	18
Rente	19
Krankengeld	4
Kinderzuschlag	4
Wohngeld	8
Unterhalt von Angehörige	5
Sonstiges	4

Anzahl der Kontakte	482
Anzahl mitberatener Personen	258

Kontaktform	
Offene Sprechstunde	88
Terminvereinbarung	293
Telefonischer Kontakt	59
zusätzlich ohne Termin	6
Kontakt über Dritte	35
Online / Internet	0
Schriftlicher Kontakt per Mail	1
Schriftlicher Kontakt per Brief / FAX	0
Begleitung	0
aufsuchend	0

Methode des Kontaktes	
Kurzkontakt	464
Prozess	18

Sprache des Kontaktes	
nicht in Deutsch/Fremdsprache	168
teilweise in Deutsch	5
vollständig in Deutsch	309
unbekannt	

Themen <i>bis zu 3 Themen bei jedem Kontakt möglich</i>	
(drohende) Wohnungslosigkeit	
Altenhilfeberatung	1
Arbeitslosigkeit	58
Behinderung	6
Erstkontakt und Clearing	1
Existenzsicherungsberatung	58
Familiäre Angelegenheiten	73
Gesundheitsprobleme	41
Gewalt	
Information	12
Kurberatung	
Migrationsspezifische Probleme	22
Psychische Belastung	1
Rente	20
Sonstiges	192
Trennung und Scheidung	3
Weitervermittlung	

12.7 Schönau

Klient:innen Anzahl	136
weiblich	97
männlich	39
divers	0

Altersgruppen	
bis unter 16 J.	0
16 J. bis unter 18 J.	0
18 J. bis unter 20 J.	0
20 J. bis unter 25 J.	9
25 J. bis unter 28 J.	4
28 J. bis unter 30 J.	4
30 J. bis unter 45 J.	51
45 J. bis unter 50 J.	43
50 J. bis unter 55 J.	0
55 J. bis unter 60 J.	0
60 J. bis unter 65 J.	8
65 J. und älter	13

Staatsangehörigkeit <i>(durch doppelte Staatsangehörigkeit Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Deutsche (auch Aussiedler)	30
Deutsch eingebürgert	2
EU	45
Türkei	37
Naher/Mittlere Osten	9
Mittel und Südamerika	3
ehemalige GUS Staaten	0
Afrika	11
Sonstige	0

Einkommen <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Lohn/Gehalt	15
Minijob	7
ALG I	11
ALG II	61
Sozialgeld	1
Grundsicherung wg. Erwerbsminderung	4
Grundsicherung wegen Alter	11
Rente	7
Krankengeld	1
Kinderzuschlag	6
Wohngeld	7
Unterhalt von Angehörige	1
Sonstiges	1

Anzahl der Kontakte	402
Anzahl mitberatener Personen	619

Kontaktform	
Offene Sprechstunde	54
Terminvereinbarung	242
Telefonischer Kontakt	23
zusätzlich ohne Termin	67
Kontakt über Dritte	11
Online / Internet	0
Schriftlicher Kontakt per Mail	0
Schriftlicher Kontakt per Brief / FAX	1
Begleitung	0
aufsuchend	1

Methode des Kontaktes	
Kurzkontakt	318
Prozess	84

Sprache des Kontaktes	
nicht in Deutsch/Fremdsprache	119
teilweise in Deutsch	34
vollständig in Deutsch	199
unbekannt	0

Themen	
<i>bis zu 3 Themen bei jedem Kontakt möglich</i>	
(drohende) Wohnungslosigkeit	4
Altenhilfeberatung	2
Arbeitslosigkeit	192
Behinderung	10
Erstkontakt und Clearing	39
Existenzsicherungsberatung	52
Familiäre Angelegenheiten	56
Gesundheitsprobleme	18
Gewalt	4
Information	13
Kurberatung	1
Migrationsspezifische Probleme	19
Psychische Belastung	19
Rente	10
Sonstiges	172
Trennung und Scheidung	16
Weitervermittlung	3

12.8 Wohlgelegen

Klient:innen Anzahl	19
weiblich	9
männlich	10
divers	0

Altersgruppen	
bis unter 16 J.	1
16 J. bis unter 18 J.	0
18 J. bis unter 20 J.	1
20 J. bis unter 25 J.	0
25 J. bis unter 28 J.	1
28 J. bis unter 30 J.	0
30 J. bis unter 45 J.	6
45 J. bis unter 50 J.	2
50 J. bis unter 55 J.	3
55 J. bis unter 60 J.	3
60 J. bis unter 65 J.	0
65 J. und älter	2

Staatsangehörigkeit <i>(durch doppelte Staatsangehörigkeit Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Deutsche (auch Aussiedler)	8
Deutsch eingebürgert	0
EU	3
Türkei	1
Naher/Mittlere Osten	1
Mittel und Südamerika	0
ehemalige GUS Staaten	1
Afrika	2
Sonstige	3

Einkommen <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Lohn/Gehalt	3
Minijob	0
ALG I	0
ALG II	8
Sozialgeld	0
Grundsicherung wg. Erwerbsminderung	0
Grundsicherung wegen Alter	1
Rente	2
Krankengeld	1
Kinderzuschlag	0
Wohngeld	0
Unterhalt von Angehörigen	1
Sonstiges	8

Anzahl der Kontakte	22
Anzahl mitberatener Personen	12

Kontaktform	
Offene Sprechstunde	3
Terminvereinbarung	15
Telefonischer Kontakt	2
zusätzlich ohne Termin	2
Kontakt über Dritte	0
Online / Internet	0
Schriftlicher Kontakt per Mail	0
Schriftlicher Kontakt per Brief / FAX	0
Begleitung	0
aufsuchend	0

Methode des Kontaktes	
Kurzberatung	18
Prozess	4

Sprache des Kontaktes	
nicht in Deutsch/Fremdsprache	1
teilweise in Deutsch	3
vollständig in Deutsch	18
unbekannt	0

Themen <i>bis zu 3 Themen bei jedem Kontakt möglich</i>	
(drohende) Wohnungslosigkeit	2
Altenhilfeberatung	0
Arbeitslosigkeit	1
Behinderung	0
Erstkontakt und Clearing	3
Existenzsicherungsberatung	7
Familiäre Angelegenheiten	2
Gesundheitsprobleme	1
Gewalt	0
Information	2
Kurberatung	0
Migrationsspezifische Probleme	1
Psychische Belastung	4
Rente	2
Sonstiges	9
Trennung und Scheidung	1
Weitervermittlung	0

12.9 Waldhof

Klient:innen Anzahl	171
weiblich	98
männlich	73
divers	0

Altersgruppen	
bis unter 16 J.	0
16 J. bis unter 18 J.	1
18 J. bis unter 20 J.	4
20 J. bis unter 25 J.	11
25 J. bis unter 28 J.	11
28 J. bis unter 30 J.	4
30 J. bis unter 45 J.	58
45 J. bis unter 50 J.	14
50 J. bis unter 55 J.	18
55 J. bis unter 60 J.	14
60 J. bis unter 65 J.	14
65 J. und älter	22

Staatsangehörigkeit <i>(durch doppelte Staatsangehörigkeit Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Deutsche (auch Aussiedler)	72
Deutsch eingebürgert	3
EU	34
Türkei	16
Naher/Mittlere Osten	16
Mittel und Südamerika	4
ehemalige GUS Staaten	4
Afrika	132
Sonstige	9

Einkommen <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	
Lohn/Gehalt	42
Minijob	11
ALG I	6
ALG II	69
Sozialgeld	0
Grundsicherung wg. Erwerbsminderung	5
Grundsicherung wegen Alter	12
Rente	20
Krankengeld	3
Kinderzuschlag	6
Wohngeld	8
Unterhalt von Angehörigen	16
Sonstiges	81

Anzahl der Kontakte	526
Anzahl mitberatener Personen	647

Kontaktform	
Offene Sprechstunde	34
Terminvereinbarung	124
Telefonischer Kontakt	201
zusätzlich ohne Termin	34
Kontakt über Dritte	47
Online / Internet	0
Schriftlicher Kontakt per Mail	59
Schriftlicher Kontakt per Brief / FAX	23
Begleitung	1
aufsuchend	2

Methode des Kontaktes	
Kurzberatung	474
Prozess	52

Sprache des Kontaktes	
nicht in Deutsch/Fremdsprache	9
teilweise in Deutsch	6
vollständig in Deutsch	512
unbekannt	

Themen <i>bis zu 3 Themen bei jedem Kontakt möglich</i>	
(drohende) Wohnungslosigkeit	18
Altenhilfeberatung	43
Arbeitslosigkeit	41
Behinderung	37
Erstkontakt und Clearing	20
Existenzsicherungsberatung	133
Familiäre Angelegenheiten	25
Gesundheitsprobleme	696
Gewalt	1
Information	18
Kurberatung	1
Migrationsspezifische Probleme	35
Psychische Belastung	8
Rente	18
Sonstiges	342
Trennung und Scheidung	6
Weitervermittlung	54

12.10 Online-Beratung

Innerhalb von Mannheim:			
Anzahl Ratsuchende:	21	Anzahl Kontakte:	60
Innerhalb der Diözese Freiburg			
Anzahl Ratsuchende:	40	Anzahl Kontakte:	181
Themenfelder:			
Finanzielle Schwierigkeiten:13	Sozialleistungen / Umgang mit Behörden:24	Beruf:7	Corona / Pandemie:4
Gesundheit:27	Partnerschaft / Familie:10	Sonstiges:18	

13. Anhang

Übersicht Caritassozialdienst (CSD) 2021

Standort	Stadtteile	Kontakt
Schönau	Blumenau Schönau	Frau Mahmutoglu Heilsberger Str. 11 68307 Mannheim Tel. (0621) 77 50 60 E-Mail: kind-und-kegel@caritas-mannheim.de Sprechzeiten: Mo und Do 09.00 – 12.00 Uhr
Waldhof	Gartenstadt Waldhof Luzenberg Sandhofen	Frau Heimerl Speckweg 15 68305 Mannheim Tel. (0621) 30 86 62 30 E-Mail: anette.heimerl@caritas-mannheim.de Sprechzeiten: Mo und Do 09.00 – 12.00 Uhr
Wohlgelegen	Friesenheimer Insel, Herzogenried, Neckarstadt Ost und West, Wohlgelegen	Frau Rincon Nebeniusstr. 6 68167 Mannheim Tel. (0621) 15 69 90 11 E-Mail: martina.rincon@caritas-mannheim.de Sprechzeiten: Mo 9.00 – 12.00 Uhr
Vogelstang	Käfertal Vogelstang Im Rott Wallstadt	Herr Heinicke Geraer Ring 5 68309 Mannheim Tel. 7 00 26 07 E-Mail: simon.heinicke@caritas-mannheim.de Sprechzeiten: Do 9:00 – 12:00 Uhr
Franklin	Franklin	Herr Kohl Elementary School (Räume der ek. Und kath. Kirche) Wasserwerkstraße 70 68309 Mannheim Tel. 0157 790 137 06 E-Mail: martin.kohl@caritas-mannheim.de Sprechzeiten: Do 10:00 – 12:00 Uhr nach telefonischer Anmeldung

Innenstadt	Innenstadt Schwetzingerstadt Oststadt Feudenheim	Leonie Halasch Bahnhofsmission Gleis 1 68161 Mannheim Tel. (0621) 15 65 213 E-Mail: Sprechzeiten: Do 9:00-12:00 Uhr
Jungbusch	Jungbusch	Frau Saalmüller Jungbuschstr. 19 68159 Mannheim Tel. 0157 394 183 94 E-Mail: ursula.saalmueller@caritas-mannheim.de Sprechzeiten: Mo 9:00 – 12:00 Uhr
Neckarau	Neckarau Seckenheim Suebenheim Almenhof Lindenhof Neuostheim Neuhermsheim	Frau Ehrlich Gemeinde- und Caritas-Zentrum Südwest Pfarrer-Wetzels-Haus Friedrichstraße 30, 68199 Mannheim Tel.: (0621) 97 86 13 49 E-Mail: elena.ehrlich@caritas-mannheim.de Sprechzeiten: Mo 14:00 bis 17:00 Uhr, Do 9:00 bis 12:00 Uhr
Rheinau	Rheinau Pfungstberg Hochstätt Friedrichsfeld	Frau Simic Gemeinde- und Caritas-Zentrum Süd Rheinauer Ring 262 68219 Mannheim Tel. 0157 80 55 27 00 E-Mail: viktoria.simic@caritas-mannhem.de Sprechzeiten: Do 9.00- 12.00 Uhr