



Caritasverband  
für das Bistum  
Essen e. V.

An die  
**Orts-Caritasverbände**  
und die  
**katholischen Mitglieder**  
des  
Caritasverbandes für das Bistum Essen

**Abteilung**

Erziehung, Beratung, Ehrenamt und Integration

**Leitung**

Reinhild Mersch

Am Porscheplatz 1

45127 Essen

Tel.: 0201/81028-527

Fax: 0201/81028-666

Mail: reinhild.mersch@caritas-essen.de

Mittwoch, 18. März 2020

## Möglichkeiten zur Aufrechterhaltung der Beratungsangebote

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen,

aufgrund der aktuellen Lage und dem Umgang mit den Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Epidemie erreichen uns derzeit viele Fragen von Beratungsstellen. Grundsätzlich obliegen die Entscheidungen, ob und unter welchen Umständen Ratsuchende empfangen werden, beim Träger. Es lassen sich dazu keine allgemeinen Empfehlungen geben, da die Situation vor Ort sehr unterschiedlich ist. Zu berücksichtigen ist, wie stark die Region betroffen ist, wie Fachkräfte geschützt werden können, die besondere Risikofaktoren aufweisen, ob es im Team bereits Fachkräfte in Quarantäne gibt, die nicht mehr uneingeschränkt mitarbeiten können, und wie die Räumlichkeiten der Beratungsstelle es möglich machen, den nötigen Abstand bei persönlichen Gesprächen zu wahren.

Belastungen von Einzelnen und Familien machen keine Pause und können durch die gegebenen Einschränkungen im Alltagsleben sowie durch Sorgen um die wirtschaftliche Zukunft noch verstärkt werden oder sogar eskalieren. Das bedeutet, es müssen neue Wege gefunden werden, wie Einzelpersonen und Familien in Not unkompliziert weiterhin geholfen werden kann.

Die meisten Beratungsstellen weichen auf Telefonate aus. Einige bieten, unter Beachtung der Maßnahmen zur Vorbeugung, weiterhin Krisentermine an, z.B. wenn es um Kinderschutz geht. Inwieweit das geboten und vertretbar ist, muss individuell

unter Beachtung der Vorgaben durch den öffentlichen Gesundheitsdienst und des Trägers entschieden werden.

Beratungsstellen, die eine Möglichkeit zur sicheren **virtuellen Kommunikation haben (Mailberatung, Chatberatung, moderierte Foren, Videotelefonie oder Messenger), können diese nutzen oder kurzfristig installieren.** Sie sollten diese Beratungsmöglichkeiten so aktiv wie möglich publizieren, damit die Ratsuchenden wissen, dass Sie erreichbar sind.

*Der Deutsche Caritasverband bietet für die Beratungsstellen, die noch nicht in das Online-Beratungsangebot des DCV eingestiegen sind, dieses jetzt in einer verkürzten Variante machen zu können: <https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/onlineberatung>. Bitte wenden Sie sich dafür an die für Ihre Fachbereiche zuständigen Referent\*innen und an Gaby Pollaschek (Tel.: 0201 81028 514, Mail: [gabriele.pollaschek@caritas-essen.de](mailto:gabriele.pollaschek@caritas-essen.de)), die den Themenbereich übergeordnet koordiniert.*

Vergessen Sie auch in diesen Zeiten nicht die statistische Erfassung ihrer Beratungsarbeit.

Eine weitere Möglichkeit, Ratsuchende über Lösungsmöglichkeiten von schwierigen Situationen und Fragestellungen zu informieren, ist **FAQ –Seiten auf der Homepage** einzurichten. Hier kann auch die FAQ-Seite des DCVs helfen.

Wir sind alle gefragt, mit Kreativität und Gelassenheit die Situation zu meistern. Sollten Sie weitere Ideen haben, wie Beratungsstellen reagieren können oder bereits Erfahrungen gemacht haben, was sich gut umsetzen lässt und was eher nicht, melden Sie sich gerne bei uns.

Grundsätzlich stehen Ihnen natürlich alle Kolleginnen und Kollegen aus den einzelnen Fachbereichen der Abteilung ‚Erziehung, Beratung, Ehrenamt und Integration‘ auch für alle weiteren Fragen zur Verfügung.

Für diese schwierige Zeit wünschen wir Ihnen alles Gute und vor allem: bleiben Sie gesund!

**Reinhild Mersch**

Abteilungsleitung

‚Erziehung, Beratung, Ehrenamt und Integration‘

Verteiler: Efl, EB, Suchtberatung, Schuldnerberatung, MBE, iA, Kur- und Erholung, SPFH, Insolvenzberatung, Arbeitslosenberatung, Kreuzbund, allg. Sozialberatung ....