

Erreichbarkeit der Hotline:

Montag - Donnerstag	10.00 - 16.00 Uhr
Freitag	10.00 - 14.00 Uhr
Telefon	02306 7004 1140

Personelle Besetzung der Hotline:

Hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Caritasverbandes

Angebote der Hotline

▪ **Sozialkontakte per Telefon:**

Telefonischer sozialer Austausch für ältere Menschen, die Gesprächsbedarf haben. Ehrenamtliche des Caritasverbandes und der Pfarrcaritas rufen auf Wunsch ältere Menschen an und schenken diesen ihr Ohr, ihre Zeit und ihre Aufmerksamkeit.

- Die Kontaktdaten des Anrufers werden durch die Hotline an den Ehrenamtlichen der Pfarrcaritas weitergeleitet; dieser nimmt den gewünschten Kontakt zum Gesprächspartner auf.

▪ **Telefonische Fachberatung für Eltern, Jugendliche und Kinder:**

Aufgrund von Kontaktsperren und dem gewünschten vorsorglichem Verbleib in der Wohnung kann es zu Konflikten zwischen Eltern, Eltern und Kindern oder Kindern kommen. Auch die aktuelle Hausaufgabensituation stellt für viele Familien eine große Herausforderung dar. Hier bietet die Beratungsstelle ihre telefonische Beratung an.

- Die Kontaktdaten des Anrufers werden durch die Hotline an die Mitarbeiter der Fachberatung weitergeleitet.

▪ **Beratung bei Sorgen und Ängsten**

Die Auswirkungen der jetzigen Situation mit den damit verbundenen persönlichen Einschränkungen kann zu persönlichen Sorgen und Ängsten führen. Ein Gespräch mit Fachleuten kann zur Entlastung beitragen.

- Die Kontaktdaten des Anrufers werden durch die Hotline an die Mitarbeiter der Fachberatung weitergeleitet.

▪ **Seelsorgerische Gespräche:**

Mitarbeiter der Pastoral werden vermittelt für Menschen die Ängste haben oder Zuspruch brauchen.

- Die Kontaktdaten des Anrufers werden durch die Hotline an die Mitarbeiter der Pastoral weitergeleitet.

▪ **Ausgabe von Warengutscheinen:**

Aufgrund der vorübergehenden Schließung der Tafeln existieren Versorgungsengpässe mit Lebensmitteln für einkommensschwache Personen. Mit der Ausgabe von Warengutscheinen für Lebensmittel sollen diese Engpässe minimiert werden.

Einzelpersonen, Ehepaare und Familien können unter der Voraussetzung, dass Mittel zur Verfügung stehen, einmal pro Monat einen Warengutschein erhalten. Die Höhe des Warengutscheinwertes orientiert sich an der Anzahl der Familienmitglieder.

Um möglichst viele Menschen fördern zu können, werden folgende Beträge gezahlt:

Alleinstehende und Alleinerziehende	25,00 € / Monat
Erwachsene und Jugendliche ab 14 Jahren	20,00 € / Monat
Kinder von 0 – 13 Jahre	20,00 € / Monat

Verfahren:

- Der Hilfesuchende schickt als Foto, per Mail oder WhatsApp:
 - Seine Kontaktdaten (Name, Anschrift, Geburtsdatum, Telefonnummer)
 - ein Foto seines gültigen Personalausweises (beide Seiten) **und**
 - gültiger Berechtigungsausweis der Tafel oder
 - ALG 2-Bescheid oder
 - sonstigen Nachweis über seine Bedürftigkeit (Bescheid soziale Grundsicherung, Gehaltsabrechnung etc.)

- Nach Eingang des Nachweises erhält der Hilfesuchende von uns einen Warengutschein für Lebensmittel zum Einkauf in einem Lebensmittelgeschäft, mit dem wir kooperieren (ein Lebensmittelgeschäft je Ortsteil), per Post

- Der Hilfesuchende löst diesen Warengutschein ein, quittiert darauf den Erhalt der Ware und gibt ihn beim Händler ab

- **Informationen über Hilfsangebote**

Die Hotline sammelt insbesondere auch Informationen über Hilfsangebote (nachbarschaftliche Aktivitäten, Einkaufshilfen, Angebote im Quartier und Fachberatung.
Sie bündelt diese Angebote und gibt sie an die Anrufer weiter.
Gegebenenfalls erfolgt Unterstützung bei der Inanspruchnahme der Hilfe (Suche/Vermittlung von Lebensmittelläden mit Lieferservice etc.)

 - Die Hotline ermittelt das Anliegen des Anrufers, nimmt die Kontaktdaten entgegen und leitet diese telefonisch oder per Mail weiter, wenn es sich um die Sozialkontakte per Telefon, die telefonische Fachberatung, die Beratung bei Sorgen und Ängsten oder seelsorgerische Gespräche handelt.

Lünen, den 26. März 2020

Rolf Leimann
Bereichsleiter