# „Fast schon eine Institution“: 300 Anrufer suchen Hilfe

**Rheda-Wiedenbrück** (gl). Die Corona-Pandemie fordert Deutschland seit fast einem Vierteljahr heraus. Gleich zu Beginn hat der Caritasverband Gütersloh quasi über Nacht gemeinsam mit der Stadt Rheda-Wiedenbrück und kurze Zeit später auch mit der Gemeinde Langenberg das Corona-Sorgentelefon ins Leben gerufen. Der Caritasverband zieht nun eine 100-Tage-Bilanz.

„Das Corona-Sorgentelefon ist fast schon eine Institution geworden“, zeigt sich Birgit Kaupmann, Fachbereichsleitung beim Caritasverband, erfreut über den bisherigen Verlauf. Bislang haben rund 300 Menschen zwischen 20 und 80 Jahren quer durch die Gesellschaft das Corona-Sorgentelefon kontaktiert.

Von Beginn an konnten die Bürger dort ein offenes Ohr finden. In den Gesprächen ging es um Unsicherheiten zu den Kontaktbeschränkungen oder die Frage, wie die aktuellen Regelungen in die eigene Lebenssituation übersetzt werden können. Geburtstagsfeiern, Radtouren, Treffen mit Familienangehörigen, anstehende Urlaube waren ebenso Themen wie Unklarheiten etwa bei der Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln. Doch auch Sorgen wegen Kurzarbeit oder die Angst vor Quarantäne und Isolation trieben die Anrufer nach Angaben der Caritas um.

Dabei haben die Berater mit einigen Hilfesuchenden auch mehrmals telefoniert. Da sich die gesetzliche Situation ständig änderte, musste das Team flexibel sein, sich stets weiterbilden und sich zudem mit anderen Hilfsangeboten vernetzen. Einige Anrufer wurden an andere Institutionen weitervermittelt oder die Berater haben Erkundigungen eingeholt und diese an die Ratsuchenden weitergegeben und übersetzt. Dabei erfuhren die Caritas-Mitarbeiter nach eigenem Bekunden viel Dankbarkeit für die Zuverlässigkeit, die ihr Angebot gerade in der aktuellen Situation der Unsicherheit ausstrahlt.

„Wir wurden auch von anderen Wohlfahrtsverbänden in Deutschland kontaktiert, die ein ähnliches Angebot einrichten wollten, und nach unseren Erfahrungen fragten. Wir waren mit unserem Sorgentelefon einer der ersten Anbieter im Bundesgebiet und für einige vielleicht auch ein Vorbild“, erklärt Birgit Kaupmann.

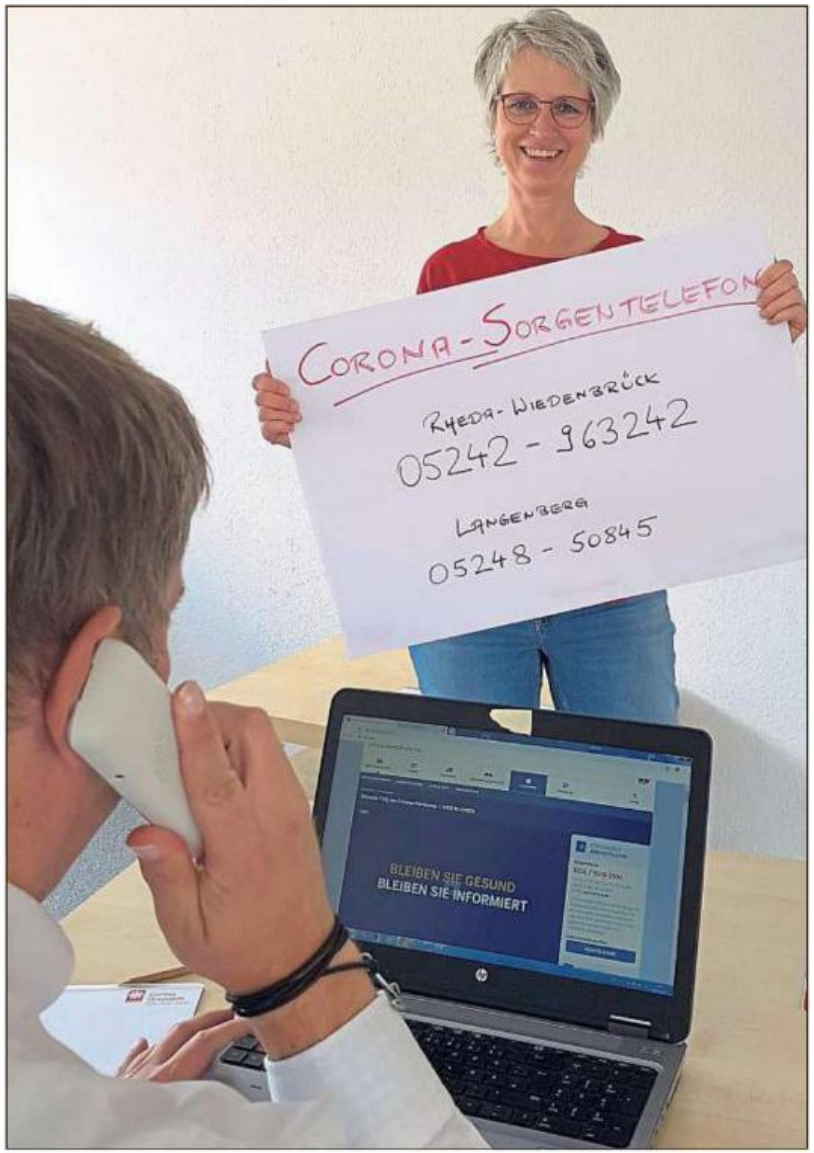
Und wer genau saß am anderen Ende der Leitung? Geleistet wurde die Arbeit von qualifizierten Beratern aus dem Stadtfamilienzentrum Rheda-Wiedenbrück und anderen Caritas-Beratungsdiensten sowie der Schulsozialarbeit des Caritasverbands. So wie im Alltagsleben die Beschränkungen schrittweise aufgehoben wurden, sind auch die Berater wieder stärker in ihre ursprünglichen Arbeitsbereiche zurückgekehrt. Trotzdem soll das Sorgentelefon weiterhin geschaltet bleiben. Denn der Bedarf ist da.

# Leitungen sind weiterhin geschaltet

**Rheda-Wiedenbrück** (gl). Inzwischen werden die Anfragen komplexer. Birgit Kaupmann: „Es erfolgen teils ausführliche Beratungsgespräche, die dadurch gekennzeichnet sind, dass nicht der Berater vorgibt, was zu tun ist, sondern er den Ratsuchenden zuhört und diese begleitet, selbst einen Weg zu finden. Das braucht Zeit.“

Daher führt der Caritasverband das Angebot unter den bekannten Rufnummern ☏ 05242/963242 für Rheda-Wiedenbrück und ☏ 05248/50845 für Langenberg fort. Auch in den Sommerferien soll die Hotline werktags von 9 bis 12 Uhr erreichbar sein.

Inzwischen ist das Sorgentelefon auf ein Diensthandy geschaltet und die Berater wechseln sich täglich ab. Können die Berater nicht direkt erreicht werden, erfolgt zeitnah ein Rückruf.




**100-Tage-Bilanz:** Birgit Kaupmann von der Caritas freut sich, dass das Corona-Sorgentelefon vielen Menschen helfen konnte. Im Vordergrund ist einer der speziell geschulten Berater bei der Arbeit zu sehen.