



# JAHRESBERICHT 2020



**Caritasverband**  
für die Landkreise  
Stade und Rotenburg e.V.

Schiffertorsstraße 19a  
21682 Stade  
Tel.: 04141 47697  
Fax : 04141 921791  
E-Mail: [caritas-stade@t-online.de](mailto:caritas-stade@t-online.de)

## Vorstand

1. Vorsitzender : Herr Schimmöller  
stellvertr. Vorsitzender: Herr Loth

weitere Vorstandsmitglieder: Herr Dechant Pawellek  
Frau Brüst  
Frau Szubert

Geschäftsführerin: Frau Elisabeth Lang

Stellvertr. Geschäftsführerin: Frau Christine Laabs



Von links nach rechts:  
Herr Loth,  
Frau Szubert,  
Frau Brüst,  
Frau Lang,  
Herr Schimmöller

### **Außenvertretung:**

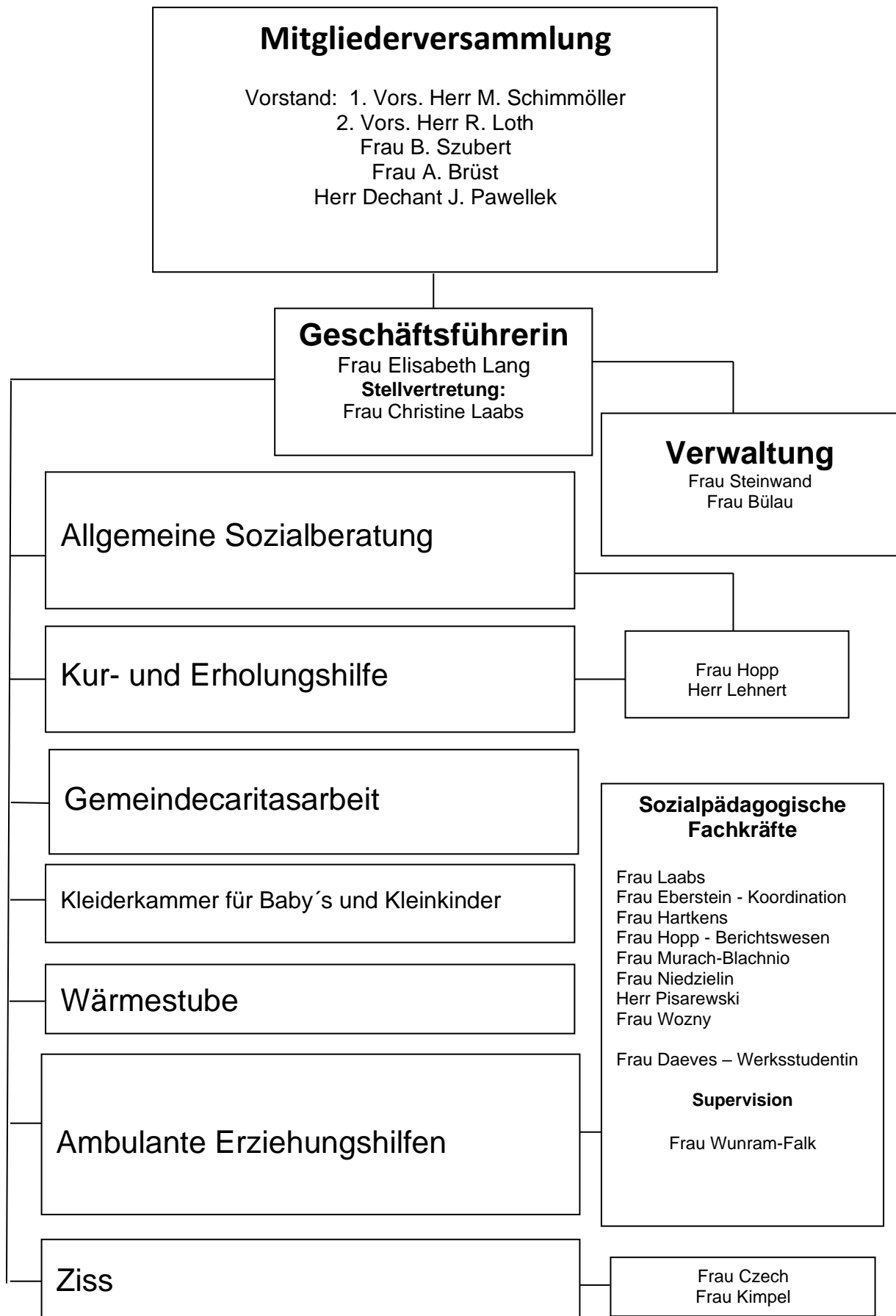
Delegiertenversammlung: Frau Lang und Herr Schimmöller

Jugendhilfegremien: Frau Lang und Frau Laabs

# Inhalt

<b>1. Organigramm.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Jahresbericht und caritative Arbeit unter Bedingungen einer Pandemie .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Vorstellung der einzelnen Bereiche des Caritasverbandes für die Landkreise Stade und Rotenburg e.V.....</b>	<b>5</b>
<b>a. Allgemeine Sozialberatung.....</b>	<b>5</b>
<b>b. Kur- und Erholungshilfe.....</b>	<b>8</b>
<b>c. Gemeindecaritas.....</b>	<b>10</b>
<b>d. Ambulante Erziehungshilfen.....</b>	<b>10</b>
<b>e. Ziss.....</b>	<b>15</b>
<b>4. Pressestimmen .....</b>	<b>20</b>

## 1. Organigramm



## **2. Jahresbericht und caritative Arbeit unter Bedingungen einer Pandemie**

Auch in Deutschland ist im März 2020 das „Corona-Virus“ (COVID-19) angekommen. Fortlaufend haben umfangreiche Kontakt- als auch Ausgangsbeschränkungen in der gesamten Bundesrepublik die Bürger\*innen in ihrem alltäglichen Leben beschränkt. Der Alltag und das Arbeitsleben haben sich seitdem verändert. Hochschulen, Schulen und Kitas waren monatelang geschlossen, ebenso Freizeiteinrichtungen, Geschäfte und Einsatzstellen von Freiwilligendiensten. Für Krankenhäuser, Pflegeheime, Senioren- und Behinderteneinrichtungen galten besondere Schutzmaßnahmen. Familien und Einzelpersonen kamen immer mehr an ihre Belastungsgrenze. Die aus der Krise resultierenden Probleme stellten sich auch als neue Herausforderung für die Arbeit für den Caritasverband dar, die sich in diesem Jahresbericht fortlaufend widerspiegelt.

### Caritasverband Stade / Rotenburg und die Mitarbeiter\*innen

Der Caritasverband Stade / Rotenburg e.V. hat mit den einhergehenden Kontaktbeschränkungen und dem ersten Lockdown schnell reagiert und ein umfangreiches Hygiene-Konzept entworfen, das für alle Mitarbeiter gleichermaßen gilt und zusätzlich für die einzelnen Arbeitsbereiche ergänzt wurde. Alle Mitarbeiter\*innen konnten dank der schnellen Handlungsweisen zeitnah mit ausreichend hygienischen Mitteln (Masken, Desinfektionsmittel und Handschuhe) ausgestattet werden. Eine Mitarbeiterin bot sich zum Nähen von Community-Masken für die Belegschaft an, die Mutter einer Mitarbeiterin konnte als gelernte Schneiderin kostengünstig umfangreiche Masken an den Verband liefern. Im Rahmen der ambulanten Hilfen wurden die wöchentliche Dienstbesprechung sowie die monatliche Supervision in großen Räumen mit ausreichend Mindestabstand, sowie Masken durchgeführt. Ab einem späteren Zeitraum wurden diese als Videokonferenzen umgewandelt. Bürozeiten wurden festgelegt und / oder minimiert, damit möglichst wenige Mitarbeiter\*innen miteinander Kontakt hatten. Auf die Gesundheit der Mitarbeiter\*innen wurde insbesondere 2020 großen Wert gelegt. Als die gesundheitlichen und finanziellen Folgen der Pandemie noch nicht absehbar gewesen sind, hat die Geschäftsführung mit der MAV die Entscheidung getroffen, dass vorübergehend Kurzarbeit beantragt wird, da insbesondere die beratenden Stellen ihre Arbeit zeitweise einstellen mussten und die Mitarbeiter\*innen der ambulanten Hilfen die Kontakte deutlich reduziert haben. Da jedoch schnell ein hoher Bedarf festgestellt wurde, belief sich die Kurzarbeit lediglich auf einen Monat.

Für all die geleistete Arbeit während der Pandemie und um das Engagement der Mitarbeiter\*innen zu honorieren wurde zum Ende des Jahres eine Corona-Prämie an alle Mitarbeiter ausgezahlt.

### **3. Vorstellung der einzelnen Bereiche des Caritasverbandes für die Landkreise Stade und Rotenburg e.V.**

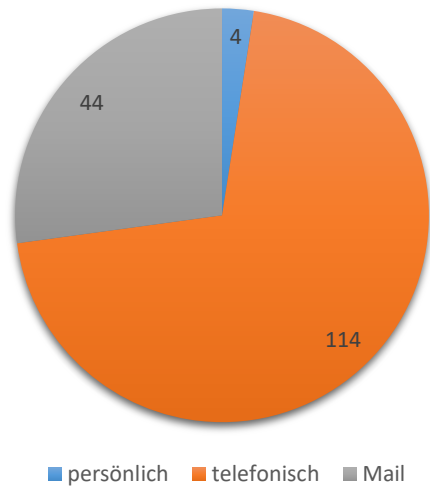
#### **a. Allgemeine Sozialberatung**

Die Allgemeine Sozialberatung ist ein niederschwelliges, kostenloses Hilfsangebot für Menschen mit spezifischen oder mehrdimensionalen, multifaktoriell bedingten Problemlagen. Der heutzutage rasche gesellschaftliche Wandel und die zunehmende Komplexität sozialer Probleme erfordern zeitgemäße und unterschiedliche soziale Hilfsangebote. Das diesbezügliche Beratungsangebot des Caritasverbandes für die Landkreise Stade und Rotenburg / Wümme e.V. richtet sich hauptsächlich an Menschen in akuten Krisen, mit psychosozialen und/ oder sozioökonomischen Problemen oder aus Krankheit bzw. Behinderung resultierenden Schwierigkeiten. Grundsätzlich sind alle hilfebedürftigen Menschen, die unsere Institution aufsuchen, willkommen. In einem ersten Clearinggespräch wird durch eine umfassende Anamnese die individuelle Einzelfallanalyse eruiert. Folgend wird gemeinsam mit dem Klienten ein Interventionsplan erstellt, welcher lebensweltnahe Lösungswege und Handlungsstrategien impliziert. Unsere Mitarbeiterin begleitet den Ratsuchenden bei der Umsetzung des Interventionsplans unter der Prämisse, seine Selbsthilfekräfte anhand seiner individuellen Ressourcen zu aktivieren. Sie klärt den Klienten über seine sozialgesetzlichen Rechte und Pflichten auf und unterstützt ihn bei deren Geltendmachung bzw. Wahrnehmung. Bedarfsorientiert werden Kontakte zu anderen fachspezifischen Institutionen hergestellt. Unter Einhaltung der jeweils gegebenen Konditionen können zur finanziellen Unterstützung nach Ausschöpfung der gesetzlichen Hilfen satzungsgemäß nachrangig verschiedene, meist themenzugehörige Hilfsfonds in Anspruch genommen werden. Je nach Notwendigkeit kann sich die Unterstützung der Klientel kurz- oder langfristig darstellen. Manche eindimensionalen Problemlagen sind innerhalb weniger Termine geklärt, bei den meisten Ratsuchenden kristallisiert sich allerdings während einer längerfristigen Begleitung ein Komplex aus ineinandergreifenden Problemen heraus. Finanzielle Notlagen und behördliche Schwierigkeiten bilden im Großteil der Fälle die Intention zur Kontaktaufnahme mit der Allgemeinen Sozialberatung. Erst im weiteren Verlauf der Hilfe werden durch die Entwicklung einer Vertrauensbasis zwischen Professionellem und Klient persönlichere Probleme wie z.B. Partnerdifferenzen, Erziehungsschwierigkeiten, Suchtproblematiken, allgemeine Überforderungen oder gesundheitliche Probleme auf physischer oder aber auch auf psychischer Ebene sichtbar. Häufig sind interne und/ oder externe Vermittlungen an andere professionelle Einrichtungen notwendig, um einem ganzheitlichen Beratungsansatz gerecht zu werden. Neben der Klärung des primär vom Klienten geäußerten Bedarfs stellt ein selbstbestimmtes Leben unabhängig von sozialen Hilfen das Ziel der Allgemeinen Sozialberatung dar.

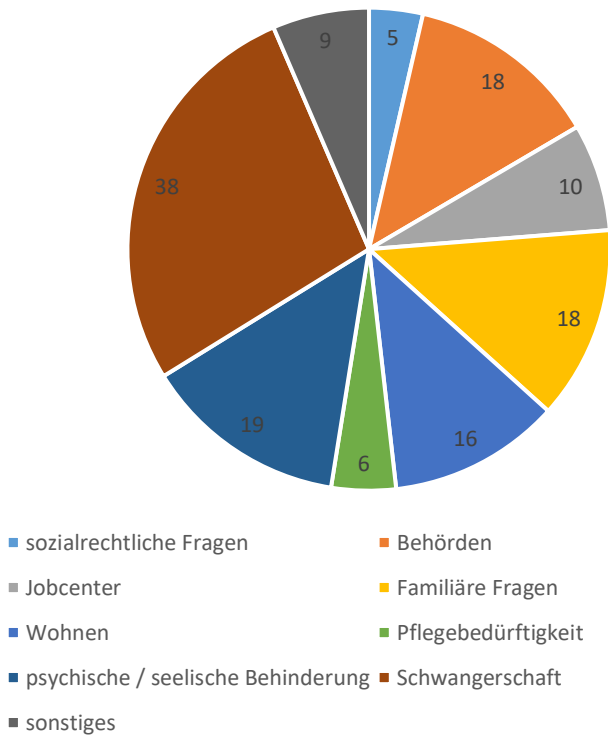
Der Caritasverband für die Landkreise Stade und Rotenburg Wümme e.V. bietet die Allgemeine Sozialberatung in seinen Räumlichkeiten in Stade, Buxtehude und Harsefeld an. Situationsabhängig werden aber auch Hausbesuche angeboten, sowie die oben genannte Begleitung bei Terminen externer Institutionen wie z.B. Agentur für Arbeit, Jobcenter, Krankenkassen, Anwälten, Volkshochschulen u.v.m. Auf Grund der Covid-19-Pandemie und den daraus resultierenden Konsequenzen wie mehrfachen „Lockdowns“, Reduzierung der persönlichen Beratungen auf ein Minimum sowie Schließung unserer öffentlichen Sprechstunde als auch der Sprechstundenreduktion vieler anderer Institutionen fand der Großteil der Beratung im Jahr 2020 per Telefon und Email statt. Im Berichtszeitraum wurden 166 Anfragen vermerkt. Als Folge der staatlichen Coronamaßnahmen wird zeitverzögert ein Anstieg der Ratsuchenden erwartet, da viele Berufstätige Einbußen wie Kurzarbeit erfahren haben oder gar arbeitslos geworden sind. Zudem sieht sich auch die Mehrheit der Selbstständigen vor großen finanziellen und/oder existentiellen Problemen. Des Weiteren birgt die aktuelle Lage im Hinblick auf Homeschooling in Kombination mit dem Arbeiten von Zuhause ein hohes Konfliktpotential für Familien. Eltern und Kinder sind vielfach überfordert mit der Gesamtsituation und haben – vor allem in den Wintermonaten – nur wenige Optionen sowohl für einen physischen als auch psychischen Ausgleich, da sämtliche öffentliche Einrichtungen der Freizeitgestaltung in 2020 zum Schutz der Bevölkerung partiell sogar konstant geschlossen sind. Entsprechend akkumulieren sich vielfältige Problemebenen zu einem multifaktoriellen Komplex, dessen Strukturierung mittelfristig bei einem Teil der Betroffenen unterstützungsbedürftig sein wird.

*„Mit Mensch in Not soll man  
nicht diskutieren; wenn man  
kann, soll man helfen.“ Carl  
Sonnenschein*

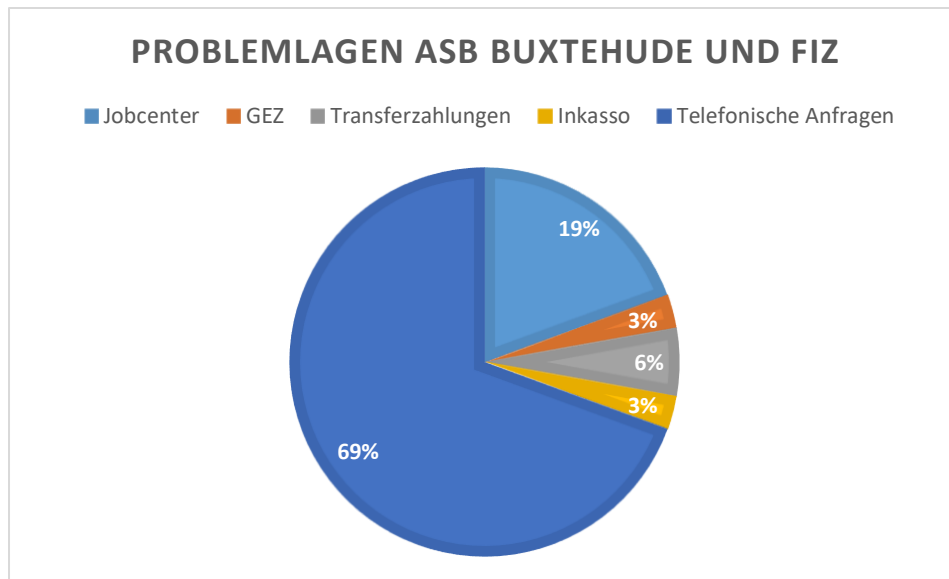
### Beratungen in Stade 2020



### Problemlagen ASB Stade







### **b. Kur- und Erholungshilfe**

Der Caritasverband für die Landkreise Stade und Rotenburg e.V. bietet Müttern, Vätern und pflegenden Angehörigen unterstützende Beratung bezüglich einer Kurmaßnahme ebenso wie die Vorbereitung und Nachsorge an. Vorsorge- und Rehabilitationsmaßnahmen nach §§ 23 & 24 sowie §§ 40 & 41 SGB V dienen dem Erhalt bzw. der Wiederherstellung der Gesundheit von Müttern, Vätern oder pflegenden Angehörigen und werden von den Krankenkassen finanziert, soweit eine ärztliche Verordnung vorliegt. Eine Kostenübernahme durch die Krankenkasse muss per Antragsverfahren durch diese genehmigt werden. Zudem erfolgt primär in vielen Fällen eine Ablehnung des Kurantrages, so dass zur Durchsetzung ein begründeter Widerspruch eingelegt werden muss. Dieses komplizierte Verfahren schreckt gerade die Zielgruppe ab und oftmals fühlen sich die Betroffenen mit der Antragsstellung überfordert, weil eine Kur erst dann in Erwägung gezogen wird, wenn bereits physische und / oder psychische Symptome als Konsequenz von Überlastung präsent sind. Mütter sind im Alltag großen Belastungen ausgesetzt, da sie heutzutage neben der Übernahme des Großteils der Fürsorgearbeit innerhalb der Familie in den allermeisten Fällen zusätzlich noch berufstätig sind. Alleinerziehende sehen sich besonders hohen Anforderungen ausgesetzt. Als Folge entwickeln viele der Betroffenen Erschöpfungssymptome wie z.B. Schlafprobleme, chronische Kopf- und Rückenschmerzen, Stoffwechselfunktionsstörungen, andauernde Müdigkeit und Überforderung, welche langfristig nicht selten in Antriebslosigkeit und depressiven Verstimmungen münden. Sie fühlen sich den Anforderungen des Alltags nicht mehr gewachsen und sind selten in der Lage, in solch einer Situation noch die Kraft für komplizierte Antragsverfahren aufzubringen. An dieser Stelle unterstützt die zuständige Mitarbeiterin des Caritasverbandes für die Landkreise Stade und Rotenburg e.V. die Klientel und hilft bei der

Antragsstellung sowie notwendigen Widersprüchen und bei Schriftverkehr mit den zuständigen Institutionen wie den Krankenkassen, Ärzten und Belegstellen der Kurhäuser. Des Weiteren informiert sie die Klient\*innen über indikationsbezogene Kurinhalte und den allgemeinen Ablauf der Maßnahme. Dies impliziert neben der Organisation der An- und Abreise, dem Aufzeigen von Optionen finanzieller Unterstützung bei Bedürftigkeit auch die Thematisierung eigener Wünsche und Ziele der Kur, um eine umfassende Vorbereitung und den größtmöglichen Mehrwert für die Betroffenen zu generieren. Je nach Schweregrad des Erschöpfungszustandes / der Erkrankung motiviert Frau Hopp ihre Klient\*innen zur Eigeninitiative oder übernimmt die Abwicklung partiell bis vollständig. Im Nachgang der Kur reflektiert unsere Mitarbeiterin die Maßnahme mit den Frauen oder Männern und berät sie bei der Wahl passender Unterstützungsangebote vor Ort, um die in der Maßnahme erreichten Erfolge auch im eigenen Lebensraum langfristig stabilisieren zu können und ihre Resilienz dadurch zu stärken.

Das Berichtsjahr 2020 wies durch die Konsequenzen der Coronapandemie in Relation zu den vorherigen Jahren signifikante Erschwernisse auf. Zum einen mussten die Kurhäuser ihren Betrieb auf Grund hoher Inzidenzzahlen phasenweise für Wochen und Monate einstellen und durften diesen anschließend nur mit partieller Auslastung von 30 – 50% wieder aufnehmen. Zum anderen wurden Aufnahmebedingungen wie z.B. die Beschränkung des Kindesalters bei Mutter-Kind-Kuren im Hinblick auf eine regelrechte Umsetzung der vorgegebenen Hygienemaßnahmen je nach Inzidenz von sechs Monaten auf drei Jahre geändert, wodurch vielen Müttern eine Kur verwehrt wurde. Die große Mehrheit der Kurhäuser verweigerte die Aufnahme von schwangeren Frauen und Personen, die mit öffentlichen Verkehrsmitteln angereist sind. Die Verfügbarkeit der Kurplätze im Jahr 2020 wurde entsprechend signifikant reduziert. Zeitgleich sahen sich viele Eltern durch die Kombination von Homeoffice, dem Wegbrechen der externen Kinderbetreuung und Homeschooling ohne Möglichkeiten des Ausgleichs durch z.B. Sportvereine oder soziale Kontakte enormen Belastungen ausgesetzt, welche einen Anstieg des Bedarfs erwarten ließ. Allerdings bestätigte sich diese Vermutung nicht: im Jahr 2020 ist ein auffälliger Rückgang der Kuranfragen zu vermerken. Im Vergleich zu 31 Interessierten im Jahr 2019 sank die Zahl der zu Beratenden im Jahr 2020 auf sieben Personen. Einerseits könnte die Unsicherheit um das Wahrnehmen einer Kur zur Zeit hoher Inzidenzzahlen und einem damit verbundenen erhöhten Ansteckungsrisiko hierfür ursächlich sein. Andererseits begründen erste Theorien den deutschlandweiten Rückgang in der Sorge vieler Berufstätiger um ihren Arbeitsplatz, da die Maßnahmen zur Pandemieeindämmung wie z.B. Lockdowns, Kurzarbeit und Schließungen diverser Gewerbe in Konsequenz vermehrt Kündigungen oder Insolvenzen nach sich ziehen.

In Anbetracht der steigenden Impffzahlen und bereits sinkender Inzidenzzahlen ist davon auszugehen, dass die Situation bezüglich der Coronapandemie im Verlauf des nächsten Jahres eine positive Entwicklung aufweisen wird und die Anfragen ebenso wie die Kapazitäten der Kurhäuser wieder langsam ansteigen werden.

### **c. Gemeindecaritas**

In der Pfarrgemeinde Mariä Himmelfahrt sind fünf Ehrenamtliche aktiv und intensiv im Rahmen der Betreuung und Begleitung von Geflüchteten tätig und unterstützen dort vier Familien sowie mehrere Männer im Bereich Sprache, Finanzen, berufliche Unterstützung, kulturelle Begleitung und Behördenangelegenheiten.

### **d. Ambulante Erziehungshilfen**

Das Team der Ambulanten Erziehungshilfe des Caritasverbandes Stade setzt sich zusammen aus Mitarbeiter\*innen unterschiedlichen Alters, die über ein weites und diverses Spektrum beruflicher Erfahrungen verfügen. Bei der Arbeit handelt es sich um sozialpädagogische Familienhilfe und Erziehungsbeistandschaften.

Die Fachkräfte gehen in ihrer Arbeit von einer grundsätzlichen systemischen und / oder klientenzentrierten Sichtweise aus. Die betroffenen Familien und Jugendlichen werden nicht isoliert in ihrer Problematik betrachtet, sondern immer ganzheitlich in ihrer Lebenswelt. Dies bedeutet ein Ernstnehmen der Betroffenen in ihrer Gesamtheit und nicht nur ein Reparieren von störendem Verhalten.

Grundsätzlich arbeiten die sozialpädagogischen Fachkräfte MIT der Familie / dem Jugendlichen anstatt FÜR die Familie / den Jugendlichen. Die Familienhilfe übernimmt nicht die Aufgaben der Familien, sondern begleitet sie bei der Bewältigung ihrer erzieherischen und persönlichen Problemlagen. Dabei ist es wichtig, zu beachten, dass die Grundhaltung stets eine Motivierende ist, also ein Hinkommen zum Ziel statt Wegkommen vom Problem, ein Ermutigen statt Entmündigen. Weiterhin ist es von großer Bedeutung, die Andersartigkeit aber Gleichwertigkeit der Menschen anzuerkennen und an den Fähigkeiten anzuknüpfen, statt Defizite zu beschreiben (ressourcenorientiertes Arbeiten). Die vorhandenen Ressourcen in den Familien stehen besonders im Blickfeld der Fachkräfte, um die mit dem Auftraggeber (in der Regel das örtliche Jugendamt) vereinbarten Ziele erreichen und umsetzen zu können. Ein wertschätzender und zugewandter Kontakt zu den Familien sowie eine analytische Denkweise der Fachkräfte tragen zudem maßgeblich dazu bei, die Hauptziele der ambulanten Erziehungshilfen, wie die "Hilfe zur Selbsthilfe", die Stärkung der Eltern- Kind- Bindung bzw.

des Familienzusammenhaltes und die Stärkung der Erziehungskompetenzen zu erreichen. Zudem wird lösungsorientiert an einer Reduktion der Gefährdungsfaktoren für die Kinder sowie der Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten der Eltern, Klärung und Verbesserungen der existentiellen Rahmenbedingungen und einer Teilhabe am sozialen Leben gearbeitet.

#### Qualitätsstandard und Arbeitsweise:

Um langfristig erfolgreich arbeiten zu können und eine qualitativ hochwertige Arbeit gewährleisten zu können, nehmen die Fachkräfte regelmäßig an Supervision, Teamsitzungen mit Fallbesprechungen, kollegialer Beratung und thematischen Fortbildungen teil. Auch die innerbetrieblichen Qualitätsstandards werden regelmäßig reflektiert und aktualisiert. Darüber hinaus nehmen Vertreter\*innen des Caritasverbandes an örtlichen und überörtlichen Jugendhilfegremien teil, um auch als politischer Akteur in Erscheinung zu treten und aktiv außerhalb der eigenen Institution eine Weiterentwicklung anzustreben.

Im letzten Jahr arbeiteten die Mitarbeiter\*innen des Teams der Ambulanten Erziehungshilfe weiterhin überwiegend nach dem Tandemmodell in Familien, die folgende Problematiken aufwiesen:

- festgestellte Kindeswohlgefährdung
- in Krise durch schwere Krankheit
- Eltern mit Förderbedarfen
- allgemeine Erziehungshilfen
- Suchtproblematiken
- seelische Behinderungen

Die in diesen schwer belasteten Familiensystemen eingesetzten Kolleg\*innen konnten durch den direkten fachlichen Austausch ihre Handlungskompetenz ausbauen und erfahren Entlastung, die zu mehr hilfreichen Interventionen führte.

Grundsätzlich ergeben sich durch den doppelten Fachkräfteeinsatz für die Familien viele Vorteile:

- Möglichkeit sich mit verschiedenen Anteilen von zwei Persönlichkeiten zu identifizieren
- durch den erweiterten Blickwinkel der Fachkräfte auf die Familie wird das Familiensystem in seiner Gesamtheit umfangreicher und differenzierter erfasst
- durch den Einsatz des Tandems können Termine umfangreicher begleitet werden

Die Jugendämter des Landkreises Stade und der Stadt Buxtehude schätzen und nutzen das Tandemmodell als spezielle Arbeitsform des Caritasverbandes.

Unser seit 2014 bestehendes niederschwelliges Angebot des Elternfrühstücks, das einmal im Monat stattfindet, hat in unserem Konzept der sozialpädagogischen Familienhilfe einen festen Platz und wird von den Eltern gerne besucht. Nach einem gesunden, gemeinsam zubereiteten Frühstück wird zu verschiedenen Themen bezüglich Erziehung und Familie gearbeitet. Die gegenseitige Stärkung und der Austausch der Eltern stellt bei dieser Arbeitsform den wichtigsten Aspekt dar.

Um die Stärken und Kompetenzen sowie den Austausch der Kinder untereinander ebenfalls zu fördern wird normalerweise ein regelmäßig stattfindender Bastel- und Spielenachmittag implementiert, den die pädagogischen Fachkräfte vorbereiten und durchführen.

Weitere Arbeitsformen, welche die ambulanten Erziehungshilfen darstellen sind systemisch oder klientenzentriert beratende Gespräche mit Einzelpersonen, Paaren oder Familien, Beratung in Erziehungsfragen, Lernen am Modell, Gestalterische Inhalte wie z. B. Spiele und Kreativangebote (auch als Lernmöglichkeit für Eltern und Kinder, um elterliches Erziehungsverhalten zu reflektieren), Kooperationen mit anderen Hilfesystemen wie z. B. Schulen, Kindergärten, Ärzten, Psychologen, Kinder- und Jugendtherapeuten, Begleitung und Unterstützung im Kontakt mit Behörden, Video-Interaktions-Training (verhaltenstherapeutisch orientierte Methoden unter dem Einsatz von Videotechnik).

In der **Ambulanten Erziehungshilfe** waren 2020 acht Mitarbeiter\*innen tätig, die im Bereich der sozialpädagogischen Familienhilfe im vergangenen Jahr 41 Familien aus den dem Caritasverband umliegenden Gemeinden betreut haben. Im Jahr 2020 gab es 22 Anfragen von den Jugendämtern nach freien Arbeitszeitkontingenten. Die Anzahl der zu betreuenden Familien blieb also gleich im Vergleich zum Vorjahr.

Die **Koordination und Fachberatung** lag weiterhin in den Händen von Frau Eberstein, die ebenfalls die Zusatzqualifikation zur 8a-Fachkraft mitbringt.

Verantwortlich für die **Supervision** im Team der Ambulanten Erziehungshilfe ist Therese Wunram-Falk, Diplom-Sozialpädagogin mit diversen Zusatzqualifikationen, Supervisorin, Psychodrama-Leiterin und zertifizierte Organisationsmediatorin.



Mitarbeiter\*innen der Ambulanten Erziehungshilfe des Caritasverbandes Stade / Rotenburg

### Arbeit mit den Familien unter Bedingungen der Pandemie

Seit dem Erreichen des Corona-Virus in Deutschland fielen jegliche Veranstaltungen mit den Familien aus. Das monatliche Elternfrühstück, die Spielenachmittage mit den Kindern und besondere Veranstaltungen, wie Oster- und Weihnachtsbasteln, Weihnachtskekse backen oder andere Aktionen konnten 2020 nicht stattfinden. Auch Ausflüge mit den Familien wie in den vergangenen Jahren wie z.B. in den Wildpark Schwarze Berge konnten nur eingeschränkt oder gar nicht stattfinden.

Gemeinsam im Team wurden Ideen gesammelt, wie man die Arbeit mit den Familien coronakonform gestalten könne. Zeitweise fanden telefonische Sprechstunden, sowie Video-Calls statt. In gemeinsamen Video-Calls wurde mit den Familien gekocht oder auch Sport gemacht. Sofern das Wetter es erlaubte, fanden Termine im Freien statt. Veranstaltungen wie z.B. Waldausflüge, konnten aufgrund von mangelnden Ressourcen oder Motivationen seitens der Familien oft nicht umgesetzt werden. Während der Termine konnte der Mindestabstand

nicht immer eingehalten werden, dennoch wurde dann laut Hygienekonzept auf das Lüften und das Tragen der Masken bestanden. Zugleich hat das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes Auswirkungen auf Mimik, Gestik und das gesamte Körperbild gehabt, was die zwischenmenschliche Kommunikation schwieriger gestaltet und nicht mehr dem Normalmodus einer Interaktion entspricht. Die Verringerung des persönlichen Kontakts ist eine Verschlechterung in der professionellen Arbeit. Insbesondere bei der Arbeit mit Familien ist eine angemessene Ausübung von professionellem Handeln erforderlich.

Während der Krise fielen wichtige Stütz- und Strukturelemente für die Familien wie beispielsweise KiTa, Schule und Gruppenangebote für Kinder weg. Um die Familien effektiv und verlässlich zu begleiten, haben die Fachkräfte während der Pandemie mehr denn je versucht, die Familien bei der Schaffung eines stabilen Alltags zu unterstützen. Meinungsverschiedenheiten wurden geschlichtet, geeignete Spielangebote geschaffen und das Homeschooling gefördert. Mit der Zeit traten in vielen Familien zusätzlich zu den bestehenden Herausforderungen, gesundheitliche, finanzielle und soziale Konflikte auf. Die Arbeit mit den Behörden erschwerte sich ebenfalls, da diese nur eingeschränkt persönlich erreichbar waren.

### **Ausblick**

Zukünftig hoffen wir, dass im Jahr 2021 die gemeinsamen Veranstaltungen mit den Familien wie beispielsweise das Elternfrühstück oder der Bastelnachmittag ansatzweise wieder stattfinden können, insbesondere mit dem Fokus, die Betroffenen durch die gemeinsamen Zusammentreffen zu stärken.

Die Corona-Pandemie ist noch lange nicht vorbei. Trotz dessen sind sowohl wirtschaftliche als auch soziale Folgen der Krise bereits jetzt erkennbar und als gravierend einzustufen. Unsere Tätigkeit ist entscheidend für das Funktionieren der Gesellschaft. Die Systemrelevanz unserer Tätigkeit hat sich in diesem Jahr stark gezeigt. Das Handlungsfeld der professionellen Sozialen Arbeit war bereits 2020 von der Pandemie stark gefordert und wird zum späteren Zeitpunkt noch stärker gefordert sein. Die Mitarbeiter\*innen des Caritas Verbandes sind auf bevorstehende Herausforderungen gefasst.

*„Man darf nie an die ganze Straße auf einmal denken, verstehst du? Man muss nur an den nächsten Schritt denken, an den nächsten Atemzug, an den nächsten Besenstrich. Und immer wieder nur an den nächsten.“*

*Wieder hielt er inne und überlegte, ehe er hinzufügte: „Dann macht es Freude, das ist wichtig, dann macht man seine Sache gut. Und so soll es sein.“*

*Aus Momo von Michael Ende*

#### **e. Ziss**

Die zuständige Mitarbeiterin für die Selbsthilfekontaktstelle ZISS ist seit dem 01.09.2019 Frau Veronika Czech mit einem wöchentlichen Stundenumfang von 25 Stunden. Zusätzlich gibt es eine Verwaltungskraft in Teilzeit. Seit August 2016 ist diese Stelle mit Frau Verena Kimpel besetzt.

Das Jahr 2020 war, wie für alle, durch die Corona Pandemie auch für die ZISS ein Jahr besonderen Herausforderungen. Sehr schnell war nach dem Lock-Down im März 2020 klar, dass von der Kontaktstelle geplante Präsenzveranstaltungen, wie Gesamttreffen und In-House-Schulungen so nicht mehr umsetzbar sind. Es galt zügig, sich der Veränderung zu stellen und den Arbeitsalltag entsprechend anzupassen. Der Kontakt zu den gelisteten Selbsthilfegruppen wurde per Mail und Telefonaten gedeckt. Hier stand der persönliche Austausch und auch die Versorgung mit fachlichen Informationen bezüglich der Corona-Pandemie im Vordergrund sowie auch die aktive Beratung bei der Entwicklung von Hygienekonzepten zur Wiederdurchführung von persönlichen Gruppentreffen ab Sommer 2020. Ein weiterer Arbeitsschwerpunkt lag in Zusammenarbeit mit den zuständigen Gruppenleitern auf der Entwicklung von neuen Visionen für die Durchführung von Corona konformen Gruppentreffen, wie z. B. Outdoor-Konzepten in Form von organisierten Spaziergängen, Videomeetings etc.

Neben den regulären Tätigkeiten der ZISS gibt es, trotz der Corona-Pandemie weitere, erwähnenswerte Entwicklungen. Ein wesentlicher Arbeitsschwerpunkt in 2020, sowie auch weiterhin in 2021, ist die Vernetzung mit dem Agaplesion Diakonieklinikum Rotenburg. Es haben weiterhin viele intensive Gespräche mit den verantwortlichen Personen des Sozialdienstes der Erwachsenen-Psychiatrie, der Kinder- und Jugendpsychiatrie, dem Kids-Time Projekt und dem sozialpädagogischen Zentrum stattgefunden, um weitere Projektideen zu



entwickeln, Bedarfe zu erheben und Formen der Zusammenarbeit zu entwickeln. Aus diesen Gesprächen heraus wurde die Gründung einer Selbsthilfegruppe für psychisch erkrankte Jugendliche und deren Angehörigen konzeptioniert. Dies erfolgte in enger Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst der Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie, –psychotherapie und – psychosomatik des Agaplesion Diakonieklinikum Rotenburg. Auch im Jahr 2020 waren die Anfragen nach Selbsthilfegruppen im psychiatrischen Bereich sehr hoch. Um diesen Bedarf zu decken und auch für Jugendliche eine Versorgungslücke zu schließen, entschloss die ZISS sich, eine solche Selbsthilfegruppe namens „Kopfwerkstatt“ zu gründen. Der Starttermin war auf den 14.05.2020 terminiert und wurde Corona bedingt auf den 10.09.2020 verschoben. Sowohl die Jugendgruppe als auch die Angehörigengruppe werden nach Start gut angenommen. Durch die erneuten Kontaktbeschränkungen im November 2020 und auch dem Lock-Down im Dezember 2020 sind die Gruppentreffen bis auf weiteres ausgesetzt und der Kontakt zu den Beteiligten wird telefonisch und via E-Mail gehalten. Auch Kriseninterventionen im persönlichen Gespräch wurden durchgeführt. Weitere Projekte, die aus dem intensivem Austausch mit den Verantwortlichen des Klinikums heraus entwickelt wurden sind ein Multifamilienprojekt für Kinder von Krebskranken Eltern sowie ein Präventionsprojekt für Schulen zum Thema psychische Erkrankungen, die beide hoffentlich in 2021 starten können.

Im März 2020 wurde eins von geplanten 3 Selbsthilfegruppengesamttreffen veranstaltet. Im Hinblick auf zukünftige Angebote seitens der ZISS wurden hierbei die thematischen Interessen der Beteiligten ermittelt. So kann künftig bei Veranstaltungen noch besser auf die Wünsche der Gruppen eingegangen werden. Aufgrund dieser Bedarfserhebung sollte es in 2020 4 In-House Schulungen für die interessierten Gruppenleiter zu unterschiedlichen Themen (z. B. Krankenkassenförderung/Umgang mit schwierigen Teilnehmern) geben. Zusätzlich wird der Austausch der Selbsthilfegruppen untereinander gefördert und der Kontakt zur ZISS gefestigt. Von den 4 geplanten In-House Schulungen konnte Corona bedingt im Februar 2020 noch eine zum Thema „Krankenkassenförderung“ in Präsenz stattfinden, zu der die ZISS eine Referentin der AOK Niedersachsen geladen hatte.

Die Teilnahme an verschiedenen, regelmäßigen Veranstaltungen ist ebenfalls ein wichtiger Punkt der Selbsthilfearbeit. Die wichtigsten werden im Folgenden genannt:

- Arbeitskreis niedersächsischer Kontakt- und Beratungsstellen im Selbsthilfebereich
- Regionaler Arbeitskreis der Landkreise Verden, Rotenburg, Walsrode, Nienburg, Vechta und Diepholz
- Arbeitskreis Sucht für die Region Rotenburg
- Vergabebesitzung der Krankenkassen (Pauschalförderung)

- Sitzung des Sozialpsychiatrischen Verbundes Rotenburg/Wümme
- Arbeitskreis Sucht des Landkreis Rotenburg/Wümme

Auch 2020 wurde trotz Corona wieder viel Vernetzungsarbeit betrieben. Um die ZISS weiterhin in das Bewusstsein der breiten Öffentlichkeit zu rücken wurden neue Kontakte geknüpft und bestehende gepflegt. Dies beinhaltete den teils telefonischen, teils persönlichen Austausch mit verschiedenen Akteuren, Institutionen und Einrichtungen im gesamten Landkreis. Besonders erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit dem Verein Therapiehilfe e.V., dem Sozialpsychiatrischen Dienst und dem Jugendamt.

Die Aufgaben der ZISS sind vielfältig. Im folgenden Abschnitt soll daher nun das Aufgabenprofil vorgestellt werden.

### **Beratung**

- Vermittlung von Informationen über Selbsthilfe im Allgemeinen
- Beratung über die Arbeit von Selbsthilfegruppen
- über Möglichkeiten und Grenzen der Selbsthilfe
- zu unterschiedlichen Schwerpunkten jeweiliger Gruppen
- Einzelfallbezogene Beratung

### **Information und Vermittlung**

- Informationen über Hilfsangebote
  - der Selbsthilfegruppen, -initiativen, -organisationen
  - des professionellen Gesundheits- und Sozialsystems
- Sammlung der vorhandenen Selbsthilfegruppen in einer zentralen Datenbank, in der die jeweiligen Aufgabengebiete und Ansprechpartner vermerkt sind
- Clearingfunktion:  
Individuelle Beratung Interessierter bezüglich Selbsthilfe und weiterer professioneller Hilfsangebote
- Vermittlung (Empfehlung)
  - in geeignete Selbsthilfegruppen
  - an weitere Beratungsangebote und -stellen
  - in professionelle Behandlung

### **Förderung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen, -initiativen und**

### **-organisationen**

- bei der Gruppengründung und während der Startphase
- bei der Durchführung einzelner Projekte
- durch Vernetzung der Selbsthilfegruppen in der Region
- durch Beratung über finanzielle Förderungsmöglichkeiten
- durch Bereitstellung von Räumen und technischen Hilfsmitteln
- durch Vermittlung von Referenten
- durch Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- durch Fortbildungsangebote
- durch Krisenintervention innerhalb der Gruppen

### **Öffentlichkeitsarbeit**

- Pressearbeit
- Planung und Durchführung von Veranstaltungen
- Pflege des Internetauftritts
- Herausgabe und Verteilung eines Flyers

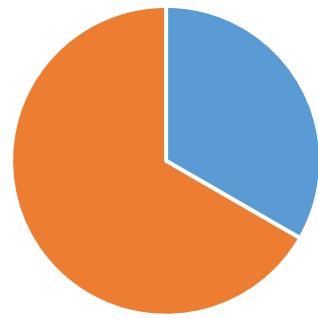
### **Qualitätssicherung**

- durch Fort- und Weiterbildung
- durch kollegiale Beratung
- durch Dokumentation

### **Kooperation und Vernetzung**

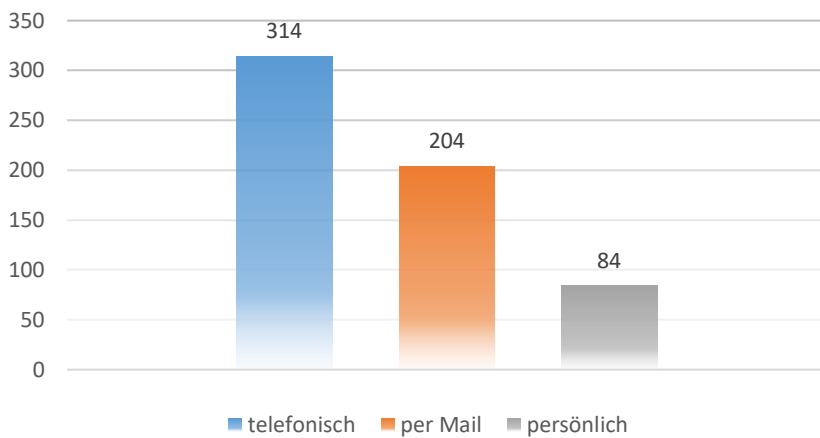
- mit anderen Selbsthilfekontaktstellen
- mit regionalen Arbeitskreisen
- mit verschiedenen Beratungsstellen in der Region
- mit Institutionen und Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialwesen
- mit Professionellen im Gesundheits- und Sozialwesen
- mit Politik und Verwaltung

### Anteil der SHG



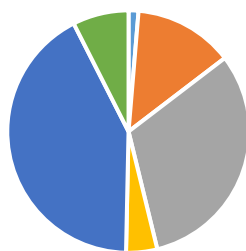
■ Suchterkrankungen ■ sonstige

### ANFRAGEN VON INSG. 602



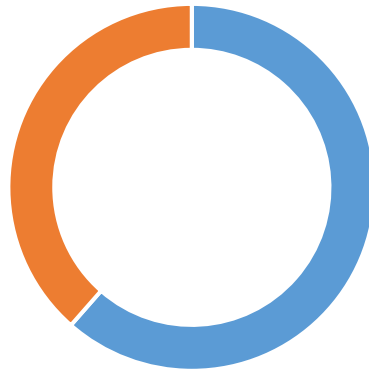
■ telefonisch ■ per Mail ■ persönlich

### Anfragenkategorien



■ Selbsthilfeauskünfte ■ Gruppensuche  
■ Gründung, Betreuung, Begleitung ■ Vermittlung  
■ Vernetzung ■ Sonstige

## Anteil m/w/d



■ Frauen ■ Männer ■ divers

## 4. Pressestimmen

SAMSTAG, 29. AUGUST 2020

# Werkstatt für den Kopf

## Ziss startet Selbsthilfegruppe für erkrankte Jugendliche

VON DENNIS BARTZ

Landkreis Rotenburg. Für Jugendliche, die an Depressionen oder an einer Ess- beziehungsweise Angststörung leiden, gibt es im Landkreis Rotenburg bislang kein Selbsthilfangebot. „Der Bedarf ist aber da. Seit Ausbruch der Coronapandemie haben wir besonders viele Anfragen für Gruppen mit psychiatrischem Schwerpunkt erhalten, auch für Jugendliche, Eltern und andere Angehörige von Betroffenen wollen sich zudem austauschen – das ist bisher aber leider nicht möglich“, sagt Sozialpädagogin Veronika Czech von der Selbsthilfekontaktstelle im Landkreis Rotenburg (Ziss). Ein neues Gruppenangebot soll die Lücke ab dem 10. September schließen: die „Kopfwerkstatt“.



Sozialpädagogin Veronika Czech leitet die Selbsthilfekontaktstelle im Landkreis Rotenburg und betreut derzeit 54 Gruppen. Foto: Dennis Bartz

„Eigentlich wollten wir bereits im Mai starten, aber dann kam das Coronavirus dazwischen“, erklärt Czech, die das Angebot mit Verena Kimpel leiten wird. Die Idee für die „Kopfwerkstatt“ ist in Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst der Kinder- und Jugendpsychiatrie (KJP) des Agaplexion Diakonieklinikum Rotenburg entstanden. Das Angebot soll Jugendlichen dabei helfen, selbst einen Weg aus ihrer psychiatrischen Erkrankung zu finden. „Sich selbst zu reparieren“, ist oft am schwersten. In der Gruppe geht es darum, sich andere Denk- und Verhaltensweisen anzueignen und sich seiner Stärken bewusst zu werden“, erklärt Czech. Parallel dazu trifft sich eine Gruppe Angehöriger, das können neben Eltern auch Geschwister und Freunde sein. Sie können das Angebot der Kopfwerkstatt auch dann nutzen, wenn der erkrankte Jugendliche (noch) nicht die Selbsthilfgruppe besucht. Beide Gruppen sind offen für alle Interessierten, eine Anmeldung ist nicht verpflichtend, eine vorherige Diagnose oder Behandlung nicht erforderlich. Wer sich spontan dazu entscheidet, ein Gruppentreffen zu besuchen, wird künftig will-

### Die Aufgaben der Ziss

Die Zentrale Informationsstelle Selbsthilfe Selbsthilfekontaktstelle (Ziss) des Caritasverbands für die Landkreise Rotenburg und Stadt unterstützt Interessierte bei der Einrichtung von Selbsthilfgruppen und begleitet diese. Die Mitarbeiter helfen bei Finanzierungsmöglichkeiten und bei der Suche nach Räumen. Aktuell gibt es im Landkreis Rotenburg 54 gemeldete Gruppen. „Wir sind da, wenn es Probleme gibt und richten auch selbst Gruppen ein“, er-

klärt Sozialpädagogin Veronika Czech. Die Beratung und Unterstützung war besonders in den vergangenen Wochen gefragt, denn wegen der Coronapandemie konnten sich viele Gruppen nicht treffen. „Die Teilnehmer haben die Zeit meist mit WhatsApp-Gruppen überbrückt. Das hat gut funktioniert. Wir sind aber trotzdem sehr erleichtert, dass es nun bereits die ersten Gruppentreffen unter Coronabedingungen gab“, so Czech.



Verena Kimpel

kommen sein. Nur zum Start der Selbsthilfgruppen bietet Czech alle Teilnehmer, sich vorab telefonisch zu melden: „Denn um die coronabedingten Abstandsregeln einhalten zu können, sind die Gruppen derzeit auf zehn Teilnehmer begrenzt.“

Bei beiden Selbsthilfgruppen soll der Austausch mit anderen Betroffenen im Zentrum stehen: „Bei den Jugendlichen gehören zusätzlich das gemeinsame Üben und

Hinarbeiten auf ein Ziel sowie gemeinsame Unternehmungen wie Wanderungen dazu. Wir werden die Gruppe deshalb professionell begleiten. Beide Komponenten der Arbeit sind wichtig: Der Austausch über die eigene Situation mit anderen, die ähnliches erlebt haben oder noch erleben genauso wie die Möglichkeit, etwas gemeinsam zu unternehmen. So ist auch während und nach einer Behandlung eine weitere persönliche

Stabilisierungsmöglichkeit gegeben.“

Die beiden Gruppen der „Kopfwerkstatt“ treffen sich jeden zweiten und vierten Donnerstag im Monat zwischen 18 und 20 Uhr im Café Kubus in Rotenburg. Die Ziss hat ein Büro in der Bahnhofstraße 20. Die Mitarbeiter sind für Fragen telefonisch unter 04261/8518239 und per E-Mail an ziss-rotenburg@t-online.de erreichbar.

Selbsthilfegruppen haben für viele Menschen eine große Bedeutung. Hier finden sie Leidensgenossen und können sich austauschen. In schwierigen Situationen stoßen sie zudem auf Verständnis und finden Trost. FOTO: LEM PHOTO / MAGO IMAGE

# Chat und Video statt Treffen

## Pandemie: Selbsthilfegruppen helfen sich selbst

VON GUIDO MENKER

Rotenburg – Die Auswirkungen der Corona-Pandemie sind vor allem dort spürbar, wo persönliche Kontakte eigentlich unabdingbar sind. Und so wundert es nicht, dass die Krise eben auch die Selbsthilfegruppen im Landkreis Rotenburg mit voller Breitseite erwischt hat. 60 Gruppen sind es, die in der Datenbank der Zentralen Informationsstelle Selbsthilfe (Ziss) im Landkreis Rotenburg gelistet sind.

Mit dem ersten Lockdown im Frühjahr war es mit den üblichen Treffen der Gruppen erst einmal vorbei. „Von da an haben wir von hier aus telefonisch Kontakt gehalten und auch in individuellen Krisen geholfen“, sagt Ziss-Sozialpädagogin Veronika Czech. Sie ist Ansprechpartnerin in der Ziss und macht den Job seit September vergangenen Jahres. Auch sie sieht sich nach nur wenigen Monaten auf diesem Posten mit einer ganz neuen Situation konfrontiert: „Eigentlich bin ich ein sehr kommunikativer Mensch.“ Nun aber sind neue Wege erforderlich, um die Netzwerkarbeit und auch die Beratung aufrecht erhalten zu können.

Zur Selbsthilfe in neuer Form sind auch die Selbsthilfegruppen aufgerufen. Video-Telefonie und Chats statt persönlicher Treffen. Czech: „In vielen dieser Gruppen haben wir es mit älteren Menschen zu tun. Ich bin erstaunt und auch glücklich zugleich, wie gut sie damit zurechtkommen.“ Der Austausch funktioniert, wenngleich vieles anders geworden sei. Ein persönliches Treffen kann schon mal zwei bis drei Stunden dauern. Das sei über die technischen Kanäle nicht zu machen. Ein Problem bei großen Gruppen: Kostenlose Angebote, um mit allen zusammen in einen Video-Online-Chat zu gehen, gebe es nicht.

### Für Unterstützung sorgt ein großes Netzwerk

Die Zentrale Informationsstelle Selbsthilfe (Ziss) ist an der Bahnhofstraße 20 in Rotenburg zu finden und telefonisch unter der Nummer 04261/8518239 zu erreichen. Sie hilft bei der Suche nach der passenden Selbsthilfegruppe, unterstützt Initiativen, die eine neue Gruppe einrichten möchten, und bietet in Form eines Netzwerkes weitreichende Unterstützung an. Und weil Selbsthilfegruppen nicht nur im Verborgenen arbeiten, greift die Ziss ihnen auch bei der Öffentlichkeitsarbeit und der Durchführung von eigenen Veranstaltungen unter die Arme. Ansprechpartnerin ist die 48-jährige Sozialpädagogin Veronika Czech. Ihre Sprechzeiten sind montags von 11 bis 16 Uhr sowie donnerstags von 10 bis 15 Uhr.



Veronika Czech

„Außerdem nimmt man die normalen Schwingungen nicht wahr. Bei den Treffen gibt es zumeist einen Tee, Kerzen auf dem Tisch und auch etwas zu knabbern.“ Veronika Czech weiß, wie wichtig gerade diese Gemeinschaft ist. So, wie sie selbst, seien inzwischen allerdings auch die vielen Selbsthilfegruppen in die neuen Aufgaben hineingewachsen.

### „Auf der Strecke geblieben ist bis heute keine der Gruppen.“

Veronika Czech, Sozialpädagogin und Ansprechpartnerin in der Rotenburg Zentralen Informationsstelle Selbsthilfe

Die Bandbreite der Problemfelder in der Selbsthilfe ist groß. Es geht um schwere körperliche Krankheiten, aber auch um psychische. Zugleich nehmen die verschiedenen Formen der Süchte im Bereich der Selbsthilfe einen großen Raum ein. Trauer ist ebenfalls ein Thema. „Auf der Strecke geblieben ist bis heute keine der Gruppen“, betont Czech glücklich.

Die Ziss steht den Gruppen zur Seite. Sie hilft bei der Neugründung von Selbsthilfeangeboten, greift bei der Suche nach passenden Räumen unter die Arme, gibt Rat-suchenden Orientierung, um eine passende Gruppe zu fin-

den, betreut die Gruppen und die Gruppenleiter, hilft bei Anträgen zur finanziellen Unterstützung und bietet Schulungen für Gruppenleiter – auch mit Blick auf die Kommunikation innerhalb der Gruppen. „Außerdem legen wir Wert auf gute Vernetzung und vermitteln darüber in andere Hilfsangebote“, ergänzt Czech die Aufgabenpalette. Die Ziss selbst ist ein Angebot des Caritasverbandes für die Landkreise Stade und Rotenburg und wird gefördert vom Landkreis Rotenburg, den niedersächsischen Krankenkassen und vom Landesamt für Soziales, Jugend und Familie.

Viele der Teilnehmer in den Gruppen gehören hinsichtlich der Pandemie zur Risikogruppe, müssen also ganz besonders vorsichtig sein und auf sich aufpassen. Erst im Sommer haben einige Gruppen nach und nach wieder mit realen Treffen starten können – allerdings nicht immer in der gewohnten Umgebung. „Abstand zu halten, war und ist ja immer noch ein Gebot“, sagt Czech. Daher haben sich einige im Freien getroffen und einige die Gespräche auch mit einem Spaziergang verbunden. In manchen Fällen sei es gelungen, andere Räume zu finden, in denen mehr Platz zur Verfügung steht. „Sie waren zum Teil sehr erfindereich“, lobt die 48-jährige Sozialpädagogin den Ideenreichtum. Vero-

nika Czech war vor dem Beginn ihrer Tätigkeit in der Rotenburger Zentralen Informationsstelle Selbsthilfe bei der Deutschen Angestellten-Akademie (DAA) beschäftigt. Sie kommt aus Schaeffel.

Auch sie musste sich zu Beginn dieses Jahres technisch auf die neue Herausforderung einstellen. Und dabei richtet sie den Blick mittlerweile schon wieder auf die kommenden Monate, die ebenfalls noch im Zeichen der Pandemie stehen werden. „Wir gehen davon aus, dass die Hochphase noch bis zum Mai andauern wird.“ Bis dahin füttere man die Gruppen im gesamten Landkreis mit Informationen über die jeweils aktuellen Verordnungen sowie über die Möglichkeiten, die sich ihnen bieten.

Zugleich erwähnt sie ein neues Angebot, das die Ziss selbst ins Leben gerufen hat: die „Kopferwerkstatt“. Eine Gruppe, in der Jugendliche mit psychischen Erkrankungen und deren Angehörige eine neue Anlaufstation finden. „Diese Gruppe wird professionell betreut“, sagt Veronika Czech.

Wer Fragen dazu oder zu den anderen Selbsthilfegruppen im Landkreis Rotenburg hat, kann sich telefonisch mit ihr unter der Nummer 04261/8518239 in Verbindung setzen oder ihr auch eine E-Mail unter der Adresse ziss-rotenburg@t-online.de schreiben.