



Das Team der Caritas Iserlohn hat ein Krisentelefon eingerichtet: oben von links nach rechts: Torsten Filthaut, Viola Herbel, Francesco Ferrara; unten von links nach rechts: Silke Arndt, Thomas Kreklau und Melanie Becker.

FOTO: CARITAS ISERLOHN

Caritas hilft bei allen Problemen

Hotline 27 Stunden in der Woche besetzt, um Menschen zu beraten und ihnen Ängste zu nehmen. Das Team rechnet damit, dass Nachfrage weiter steigt

Von Fabian Vogel

Menden. Die Nachrichten überschlagen sich in diesen Tagen, für verschiedene Städte gelten oft verschiedene Regeln. In Zeiten der Coronakrise den Überblick zu behalten, was erlaubt, was nicht erlaubt ist oder wie man sich am besten schützt, ist alles andere als einfach. Die heimische Caritas hat für alle Fragen rund um Corona eine eigene Rufnummer eingerichtet und versucht zu helfen.

Derzeit wird das Angebot noch spärlich abgerufen. „Wir bekommen durchschnittlich zwei Anrufe am Tag“, sagt Viola Herbel von der Caritas. Gemeinsam mit neun Kollegen und Kolleginnen besetzt sie im Wechsel die Hotline 27 Stunden in der Woche, um Menschen zu beraten und ihnen Ängste zu nehmen. Seit dem 30. März ist die Hotline an fünf Tagen in der Woche erreichbar. Viola Herbel rechnet damit, dass sich die Anfragen in den kommenden Tagen und Wochen häufen könnten.

Insolvenzen könnten Thema werden
Denn für viele seien die Auswirkungen der Krise noch nicht spürbar. „Wir rechnen mit einer steigenden Nachfrage“, sagt Herbel. Vor allem in ihrem Fachgebiet Insolvenzrecht

Kontakt

■ Das **Krisentelefon** der Caritas im Märkischen Kreis ist für Bürgerinnen und Bürger aus Menden und Balve unter ☎ 02373-3999784 erreichbar.

■ Anrufer aus **Iserlohn und Hemmer** erreichen die Hotline der Caritas telefonisch unter ☎ 02371-818636.

■ **Erreichbar** ist das Team der Caritas von Montag bis Freitag jeweils von 9 Uhr bis 12 Uhr sowie von 13 Uhr bis 16 Uhr. Freitags ist die Hotline von 9 Uhr bis 12 Uhr besetzt.

■ Weitere Informationen gibt es auf der Internetseite der Caritas: www.caritas-mk.de

erwartet sie mit Fortgang der Krise und den damit verbundenen wirtschaftlichen Folgen erhöhten Informationsbedarf. Die Probleme der Krise seien für die Menschen zu diesem Zeitpunkt noch nicht messbar, bei kleineren Betrieben helfen zu dem Kredite von Land und Bund über die ersten Engpässe hinweg.

Wie langfristig diese Hilfen die aktuell ausbleibenden Einnahmen aber überbrücken können, sei laut Herbel noch nicht absehbar. Entsprechend zurückhaltend sind die Anfragen in diesem Bereich noch. Größer hingegen seien die Ängste älterer Menschen, die sich nicht sicher sind, was sie noch dürfen oder wie sie sich am besten schützen können. „Gerade diese Menschen haben einen anderen Zugang zu

der Krisenhotline vor allem informieren und Ängste nehmen. „Wir sind da, um bei der Flut an Informationen Hilfe zu geben“, sagt Herbel.

Da die Hotline bis jetzt aber noch nicht wie erwartet beansprucht wird, gehen die Mitarbeiter der Caritas ihren gewohnten Aufgaben nach. Unter anderem die Schuldnerberatung hat nach wie vor viele Anfragen, die es trotz Corona zu bearbeiten gilt. Wie beispielsweise Insolvenzberatungen oder Anträge, die bei Viola Herbel auf dem Schreibtisch landen. „Da können wir derzeit einiges erledigen, was die Abläufe in diesen Bereichen deutlich beschleunigt“, sagt sie.

Telefondienst hat Priorität

Doch wenn das Telefon klingelt, bleibt diese Arbeit liegen. Die Hotline, so sagt die Caritas-Mitarbeiterin, habe absolute Priorität. Mit der Erfahrung in Krisengesprächen aus der Zeit vor dem Coronavirus, könne man den Anrufern viele Sorgen nehmen. „Wir sind es gewohnt, den Menschen in schwierigen Situationen zu helfen“, sagt sie. Zukünftig sollen die Anrufer dann auch ein Gesicht zu sehen bekommen. Eine entsprechende Beratung per Videoschleife für Videoanrufer soll in den kommenden Tagen zusätzlich angeboten werden.

„Wir sind es gewohnt, den Menschen in schwierigen Situationen zu helfen.“

Viola Herbel, Mitarbeiterin des Caritasverbandes

Medien“, sagt Viola Herbel.

Sie und ihr Team beraten daher bei ganz alltäglichen Problemen. Darf der Schornsteinfeger noch ins Haus, um die Heizung abzulesen? Muss ich in der Öffentlichkeit eine Schutzmaske tragen? Die Fragen, die an die Caritas gerichtet werden, seien eher praktischer Natur. Mit den Antworten möchte das Team