



## Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Ausschuss Soziales und Senioren	17.03.2011	

Anlass:

Mitteilung der Verwaltung

Beantwortung von Anfragen aus früheren Sitzungen

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung

Stellungnahme zu einem Antrag nach § 3 der Geschäftsordnung

### Zentrales Beratungstelefon für Senioren und Menschen mit Behinderung: 2010

Basierend auf den Rechtsgrundlagen §§ 11 und 71 SGB XII, § 4 Landespflegegesetz, §§ 13 ff SGB I und § 61 SGB IX informieren und beraten die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter des „Zentralen Beratungstelefon für Senioren und Menschen mit Behinderung“ (Beratungstelefon) zu allen Fragen in den Bereichen „Information und Beratung“, „Pflege, Hilfen zu Hause“, „Bildung, Begegnung, Freizeitgestaltung“, „Wohnen“, „Geld“ und „Arbeit“. Dazu führen sie eine umfangreiche Datenbank, die Anfang 2011 einen Bestand von 2.268 Datensätzen aufwies. Die Datenbank wird vom Beratungstelefon sowohl den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Amtes für Soziales und Senioren, den Seniorenberaterinnen und Seniorenberatern der Wohlfahrtsverbände sowie den Beraterinnen und Beratern der Kontakt-, Koordinierungs- und Beratungsstellen für Menschen mit Behinderungen zur Verfügung gestellt.

Im Jahr 2010 hat das Beratungstelefon insgesamt **3.616** Beratungen durchgeführt:  
3.447 Beratungen im Amt für Soziales und Senioren  
169 Beratungen auf Veranstaltungen am Informationsstand (Sonderaktionen)

Im Vergleich zu den Vorjahren ergibt sich eine Abnahme der Beratungszahlen (siehe Anlage).

Diese resultiert aus einer schwierigen Personalsituation, die sich unter anderem auch auf die Erreichbarkeit des Beratungstelefon ausgewirkt hat. So wurde in der Zeit vom 17.05.2010 bis zum 01.10.2010 die Beratungszeit erheblich eingeschränkt von regelmäßig 23 Stunden wöchentlich auf 15 Stunden wöchentlich.

Trotzdem erreichte im Juli 2010 der 50.000ste Anruf den Mitarbeiter Herrn Günter Plöger.

Die Anruferin wurde im August 2010 in einem kleinen Festakt mit einem Blumenstrauß geehrt. Hier konnte auch schon die neue Mitarbeiterin des Beratungstelefon, Frau Gudrun Weihermann vorgestellt werden. Ein Bericht über den Festakt wurde später in der Zeitschrift „Kölner Leben“ veröffentlicht.

Da das Beratungstelefon wieder komplett besetzt ist, die neuen Mitarbeiter inzwischen gut eingearbeitet sind und die Beratungszeiten ab Oktober 2010 wieder auf 23 Stunden wöchentlich erhöht wurden, erwartet die Sozialverwaltung ab 2011 wieder eine steigende Anzahl von Beratungen.

Ein neuer Flyer mit sämtlichen Angeboten des Beratungstelefon wurde inzwischen neu aufgelegt und wird für die Öffentlichkeitsarbeit genutzt.

In den Beratungsgesprächen drücken viele Bürgerinnen und Bürger ihr Unverständnis darüber aus, dass solche allgemeinen, aber wichtigen Informationen nicht über das Internet frei zugänglich sind, zumal die Informationen allgemein verständlich und jederzeit abrufbar sind. Die Verwaltung arbeitet z. Zt. an der Realisierung.

In Fortschreibung der Vorjahre ergibt sich folgende Beratungsleistung (statistische Erfassung bis Ende 2003 nur Seniorenberatung, ab 2004 inklusive Beratung für Menschen mit Behinderung):

<b>Anzahl der Beratungen seit Bestehen (13.03.1997):</b>	
Beratungen im Amt für Soziales und Senioren	49.356
Beratungen in Sonderaktionen	2.489
<b>Gesamt</b>	<b>51.845</b>

## Anlagen

gez. Reker