Der Oberbürgermeister

Dezernat, Dienststelle
V/50/503

Vorlagen-Nummer 18.06.2013
1982/2013

Beantwortung einer mündlichen Anfrage aus einer früheren Sitzung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Soziales und Senioren	27.06.2013

Zentrales Beratungstelefon für Senioren und Menschen mit Behinderung: 2012

Mündliche Anfrage von Frau Dr. Köhler, sachkundige Einwohnerin:

Frau Dr. Köhler bat die Verwaltung in der Sitzung am 27.05.2013 um einen Bericht zum Thema Seniorentelefon unter nutzungsrelevanten Gesichtspunkten.

Antwort der Verwaltung:

Aus dem *Seniorentelefon*, eingerichtet nach Ratsbeschluss 1996 und der *Zentralen Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung*, wurde **2003** das Zentrale Beratungstelefon für Senioren und Menschen mit Behinderung.

Die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter des „Zentralen Beratungstelefons“ informieren und beraten Senioren und Menschen mit Behinderung sowie Angehörige und Institutionen 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 2013 einen Bestand von 2.395 Datensätzen aufwies. Seit dem 01.10.2012 ist die Datenbank des Beratungstelefon im Internet über www.stadt-koeln.de/beratungstelefon abrufbar. Dieser neue Service des Amtes für Soziales und Senioren wird von den Bürgerinnen und Bürgern, Angehörigen und Institutionen sehr gut angenommen. Es ist feststellbar, dass die Nachfrage auch beim Beratungstelefon seit Oktober 2012 gestiegen ist. Dies wird als Indiz für einen weiteren Bekanntheitsgrad des Beratungstelefons bei Ratsuchenden gewertet.

Die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter sind Montag bis Donnerstag von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr sowie Freitag von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr

telefonisch unter 2 21-2 74 00
und mailtechnisch über beratungstelefon@stadt-koeln.de

zu erreichen. Der Anrufbeantworter wird zudem zuverlässig abgehört und beantwortet.

Im Jahr 2012 hat das Beratungstelefon insgesamt **4.721** *Beratungen durchgeführt:*

4.524 Beratungen im Amt für Soziales und Senioren
197 Beratungen auf Veranstaltungen am Informationsstand (Sonderaktionen)

Zielgruppen und Themen lassen sich aus der beigefügten Jahresstatistik ablesen (vgl. Anlage).

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

Anzahl der Beratungen seit Bestehen (13.03.1997):	
Beratungen im Amt für Soziales und Senioren	57.803
Beratungen in Sonderaktionen	2.839
Gesamt	**60.642**

Die Bedeutung des Beratungstelefons ist am besten durch 2 kurze Fallbeispiele aus der täglichen Beratungsarbeit abzulesen:

Anruf einer 83 jährigen Seniorin:
Im ersten Anruf möchte sie Informationen zu Hospizplätzen in Köln zugeschickt haben.
4 Tage später erhält das Beratungstelefon erneut einen Rückruf von ihr. Da sie die Unterlagen verlegt hat, bat sie nochmals um Zusendung der entsprechenden Listen.
Dies wurde zugesagt. Nachdem die Listen angekommen sind, hat sich die Seniorin erneut gemeldet, sich für die vielen Anrufe entschuldigt und bedankt. Im Laufe des Gesprächs
wurde deutlich, dass die Seniorin Krebs im fortgeschrittenen Stadium hat und noch umfangreichere Unterstützung benötigte (Seniorenberatung, hauswirtschaftliche Hilfen und
Ehrenamt…). Die Seniorin lobte die erkennbar umfangreichen Angebote der Stadt Köln, die Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten der Wohlfahrtsverbände und anderer Anbieter sowie die Übermittlung der Kontaktadressen (Adresslisten).

Anruf eines Menschen mit Behinderung:
Der Anrufer ist 46 Jahre alt, Rentner, lebt von 670,00 € Rente und hat einen Schwerbehindertenausweis in Folge einer Aidserkrankung. Nach eigener Aussage hat er aktuell eine Lungenentzündung mit erheblichen Atembeschwerden, was auch deutlich zu hören ist.
Er lebt in Trennung/Scheidung von seinem Lebenspartner, mit ihm aber in der gemeinsamen Eigentumswohnung. Ebenfalls in der Eigentumswohnung lebt der neue Lebensgefährte des getrennt lebenden Partners.
Die Eigentumswohnung wird bei Auflösung der Lebenspartnerschaft auf den Lebenspartner umgeschrieben, da dieser die Raten zahlt. Der in der Wohnung lebende neue Lebensgefährte wird ihm gegenüber gewalttätig. Die Aidshilfe konnte ihm keine neue Wohnung zur Verfügung stellen.
Bei der Stelle für Grundsicherung konnte ihm nicht weitergeholfen werden. Er war nicht wohnungslos und in der Lage seinen Lebensunterhalt zu bestreiten. Er erhält Ansprechperson mit Telefonnummer aus der Fachstelle Wohnen im Amt für Soziales und Senioren sowie die entsprechenden Telefonnummern der Interventionsstelle eines Wohlfahrtverbandes gegen häusliche Gewalt.
Der Anrufer bedankte sich sehr für die erhaltenen Informationen und die Zeit des Zuhörens.

Die umfangreiche Datenbank des Beratungstelefons wird vom Amt für Soziales und Senioren gepflegt und basiert auf Daten, die Anbieter zur Verfügung stellen. Die Vielzahl der Daten zeigt die große Akzeptanz und Bedeutung dieser Datenbank für Köln. Das Beratungstelefon steht in engem Kontakt zu anderen Beratungsstellen, die die Datenbank seit Oktober 2012 online zur Verfügung haben. Ohne diese zentrale Datenbank müssten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung, die Seniorenberaterinnen und Seniorenberater sowie die Beraterinnen und Berater der Kontakt-, Koordinierungs- und Beratungsstellen für Menschen mit Behinderung – um nur die wichtigsten Partner zu nennen – jeweils selbst um die Informationen kümmern, die Ratsuchende abfragen.

Anlage: Jahresstatistik 2012