



Brigitte Meier
Sozialreferentin

Stadtratsfraktion ödp
Stadtratsfraktion DIE LINKE.

Rathaus

01/29/16

Wie kann die Unterstützung der ehrenamtlichen Arbeit für Flüchtlinge ausgebaut werden – gemeinsames Callcenter statt einzelner Hotlines?

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO

Anfrage Nr. 14-20 / F 00396 von Herrn StR Cetin Oraner, Frau StRin Brigitte Wolf, Frau StRin Sonja Haider vom 23.09.2015, eingegangen am 24.09.2015

Az.: D-HA II/V1 1640-1-0195

Ehrenamtliche Arbeit für Flüchtlinge: Gemeinsames Callcenter statt einzelne Hotlines

Gz.: S-R-3-BE

Sehr geehrte Frau Stadträtin Haider, sehr geehrte Frau Stadträtin Wolf,
sehr geehrter Herr Stadtrat Oraner,

in Ihrer Anfrage vom 23.09.2015 führen Sie Folgendes aus:

„Das Sozialreferat betreibt zur Zeit Telefon-Hotlines für Bürgerschaftliches Engagement und für gesellschaftliches Engagement von Unternehmen. Beide sind überaus stark nachgefragt, sind „Mädchen für alles“ und müssen dennoch auch zwischenzeitlich abgeschaltet werden. Allein im September waren die Hotlines jedoch sogar auch an zwei Wochenenden besetzt.

Von vielen „Beteiligten“ wird gewünscht, eine einheitliche Hotline in Form eines gut besetzten Callcenters einzurichten, bei dem die beteiligten Einrichtungen und Behörden – Landeshauptstadt München, Regierung von Oberbayern, Sozialverbände und Bürgerinitiativen - sinnvoll zusammenarbeiten.“

Herr Oberbürgermeister Reiter hat mir Ihre Anfrage zur Beantwortung zugeleitet. Die darin aufgeworfenen Fragen beantworte ich wie folgt:

Orleansplatz 11
81667 München
Telefon: 089 233-48640
Telefax: 089 233-48575

Frage 1

Wie müsste ein Callcenter besetzt sein, damit es – wenn notwendig – rund um die Uhr erreichbar ist?

Antwort:

Die bisherige Lösung in Form von Sammelanschlüssen, hat sich in der Praxis als ausreichend erwiesen, um Anliegen, Anfragen und Angebote im Bereich Flüchtlinge zeitnah aufgreifen und beantworten zu können.

Die Schaltung von Sammelanschlüssen erfüllt seit Ende August 2015 alle Bedürfnisse für einen geregelten und regulären Hotline-Betrieb. Die Lösung hat sich in den Monaten seit der Inbetriebnahme als belastbar, flexibel und zuverlässig erwiesen.

Gegen eine Besetzung „rund um die Uhr“ spricht derzeit, dass die Auswertungen einer Sieben-Tage-Besetzung für den jeweiligen Zeitraum von 08:00 -19:00 Uhr ergeben haben, dass eine telefonische Erreichbarkeit am stärksten Montag bis Freitag von 10:00 bis 16:00 Uhr nachgefragt wird. Wochentags zwischen 17:00 bis 19:00 Uhr, sowie an den Wochenenden sind mit Ausnahme der Spendenhotline durchschnittlich 10 Anrufe täglich zu verzeichnen, die eine personelle Besetzung eines etwaigen Callcenters zum heutigen Stand nicht ausreichend begründen.

Zudem spricht laut fachlicher Stellungnahme der Abteilung Dezentrales Informations-, Kommunikations- und Anforderungsmanagement (DIKA) gegen die Einrichtung eines regulären Callcenters trotz seiner vielfältigen Konfigurationsmöglichkeiten insbesondere, dass die bereits veröffentlichten Hotline-Nummern aus technischen Gründen nicht beibehalten werden könnten, ein hoher und komplexer Administrationsaufwand im laufenden Betrieb anfallen würde sowie Fehlerbehebungen meist sehr komplex und umfangreich wären.

Um insbesondere auch das ehrenamtliche Engagement im Bereich Flüchtlingshilfe vor Ort zu koordinieren und somit auch diesbezüglich eine telefonische Erreichbarkeit sicherzustellen, übernimmt der Caritasverband München-Freising e.V. ab 01.01.2016 die zentrale Zuständigkeit der Ehrenamtshotline, unter 0800/0005802.

Das Sachgebiet Bürgerschaftliches Engagement wird seine Hotline (233-48454) verstärkt als Infoline für allgemeine Fragen zu Standorten von Flüchtlingsunterkünften etc sowie zu vielfältigen Engagementfelder im sozialen Bereich kommunizieren.

Die Spendenhotline (233-48042) des Sozialreferates bleibt wie bisher auch bestehen und berät hinsichtlich Spendenmöglichkeiten für den Flüchtlingsbereich und darüber hinaus.

Frage 2:

„Wie ließe sich eine einheitliche Nummer schalten, damit der einfache und schnelle „Zugriff“ erleichtert wird?“

Antwort:

Wenn die Umsetzung eines allgemeinen Callcenters für alle Anliegen des Sozialreferates erfolgt ist, wird das Sozialreferat prüfen, ob und wie auch die Bereiche Bürgerschaftliches Engagement und Gesellschaftliches Engagement von Unternehmen mittels einheitlicher

Telefonnummer in den Wirkungsbereich eines Callcenters aufgenommen werden können.

Aufgrund der Komplexität der einzelnen Fachbereiche zum Thema Flüchtlinge und auch der damit verbundenen aktuellen Beantwortungen sieht das Sozialreferat derzeit jedoch von einer diesbezüglichen zentralen Telefonnummer ab. Die drei veröffentlichten Telefonnummern hält das Sozialreferat für geeignet, um den Erwartungen anrufender Bürgerinnen und Bürgern wie auch Unternehmen zu entsprechen.

Frage 3:

„Wie könnten die am Prozess der Flüchtlingsbetreuung beteiligten Einrichtungen – Sozialreferat, Kreisverwaltungsreferat, Regierung und Verbände einbezogen werden?“

Antwort:

Die in der Flüchtlingshilfe wirkenden gemeinnützigen Einrichtungen und Organisationen haben sich bereits zum überwiegenden Teil in Netzwerken und Koordinierungsgruppen zusammengeschlossen, um den notwendigen Informationsfluss zu ermöglichen.

Das Sozialreferat ist dort ständige Vertretung und tauscht sich mit den in der Anfrage genannten weiteren Einrichtungen aus, um auch hier den Informationsfluss zu gewährleisten.

Darüber hinaus stehen in der Zwischenzeit drei aussagekräftige und hilfreiche Homepages zur Verfügung, die sowohl Informationen über Standorte und allgemeine Fragen zur Flüchtlingssituation geben als auch konkrete Unterstützungsmöglichkeiten durch ehrenamtliches Engagement oder Spenden aufzeigen:

www.muenchen.de/fluechtlinge, www.willkommen-in-muenchen.de,
www.fluechtlingshilfemuenchen.de

Frage 4:

„Wie könnte eine rasche Schulung der einzusetzenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgen, damit auch in möglichst vielen Fragen eine Sofortauskunft erfolgen kann oder aber der richtige Ansprechpartner benannt werden kann?“

Antwort:

Die qualifizierte Besetzung der bereits aktivierten und kommunizierten Sammelanschlüsse wird durch einen Leitfaden, der alle wichtigen Informationen (inkl. Ansprechpersonen) zu den Bereichen Bürgerschaftliches Engagement und Spenden enthält, gewährleistet. Darüber hinaus gibt es eine enge Zusammenarbeit zwischen den zuständigen Sachgebieten, die ebenfalls die notwendige Qualität sicherstellt.

Dieser Leitfaden steht ebenfalls den zuständigen Kolleginnen und Kollegen der Caritas-Hotline zur Verfügung, so dass auch hier der gleiche Informationsgehalt gewährleistet ist.

Frage 5:

„Wie kann sichergestellt werden, dass Bürger, deren Hilfsbereitschaft möglicherweise im Augenblick nicht benötigt wird, dennoch nicht vergessen werden und im Bedarfsfall aktiviert

werden können?“

Antwort:

Hier wird auf die Antwort zu Frage 3 verwiesen.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Brigitte Meier