Rhein-Kreis Neuss

rhein kreis neuss

N I E D E R S C H R I F T

über die **23.** Sitzung

des Sozial- und Gesundheitsausschusses

(XVI. Wahlperiode)

Tag der Sitzung:	**13.02.2020**
Ort der Sitzung:	GV, Zentrum, GV, Zentrum, Kreishaus Grevenbroich Kreissitzungssaal (1. Etage) Auf der Schanze 4, 41515 Grevenbroich (Tel. 02181/601-2171 und -2172)
Beginn der Sitzung:	17:00 Uhr
Ende der Sitzung:	20:20 Uhr
Den Vorsitz führte:	Barbara Brand

Sitzungsteilnehmer:

• CDU-Fraktion

1.	Herr Stefan Arcularius	Vertretung für Herrn Heiner Cöllen
2.	Frau Barbara Brand	
3.	Herr Hans-Josef Engels	
4.	Herr Reiner Geroneit	Vertretung für Herrn Bernd Ramakers
5.	Frau Ursel Meis	
6.	Herr Werner Moritz	
7.	Frau Katharina Reinhold	
8.	Herr Antonius Suppes	Vertretung für Herrn Klaus Karl Kaster
9.	Frau Birte Wienands	

• SPD-Fraktion

10. Herr Denis Arndt
11. Herr Udo Bartsch
12. Frau Cornelia Lampert-Voscht
13. Frau Gertrud Servos
14. Frau Ursula Wolf

• Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

15.	Herr Martin Kresse	
16.	Frau Marianne Michael-Fränzel	
17.	Frau Angela Stein-Ulrich	ab 17:45 Uhr

• FDP-Fraktion

18. Frau Elena Fielenbach
19. Herr Jan Günther
20. Herr Gerhard Heyner
21. Herr Dirk Rosellen

• Fraktion UWG/Freie Wähler Rhein-Kreis Neuss - Die Aktive

22. Herr Carsten Thiel

• Freier Demokratischer Bund RKN

23. Frau Corinna Gerstmann bis 18:30 Uhr

• beratende Mitglieder

24. Herr Bernd Gellrich
25. Herr Harald Holler
26. Herr Norbert Kallen
27. Herr Dr. Josef Merten
28. Herr Bülent Öztas
29. Frau Barbara Shahbaz

• Verwaltung

30. Frau Barbara Albrecht
31. Herr Christian Böhme
32. Herr Kreisdirektor Dirk Brügge
33. Frau Brigitte Carl-Hosse
34. Frau Dr. Maria Eisenhuth
35. Herr Siegfried Henkel
36. Frau Ursula Liese
37. Herr Dezernent Karsten Mankowsky

• Schriftführer

38. Herr Carsten Paetau

• Gäste

39. Frau Sandra Jurrassovich (GEWOS-Institut)
40. Herr Daniel Hofmann (GEWOS Institut)
41. Herr Dirk Jünger (CaritasSozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH)

INHALTSVERZEICHNIS

Punkt	Inhalt	Seite
Öffentlicher Teil:		**4**
1.	Feststellung der ordnungsgemäß erfolgten Einladung und der Beschlussfähigkeit	4
2.	Ergebnisbericht Fachstudie "Pflege junger Menschen im Rhein-Kreis Neuss" Vorlage: 50/3753/XVI/2020	4
3.	Coronavirus	5
4.	Flüchtlinge	5
4.1.	Allgemeiner Bericht Vorlage: 50/3747/XVI/2020	5
4.2.	Integrationspauschale Vorlage: 50/3750/XVI/2020	5
4.3.	Fortschreibung des Integrationskonzeptes Vorlage: 50/3749/XVI/2020	6
5.	Bekämpfung der Wohnungslosigkeit	6
5.1.	Information über die Teilnahme an der Landesinitiative "Endlich ein Zuhause" Vorlage: 50/3741/XVI/2020	6
5.2.	Antrag der CaritasSozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH auf Neukonzeption der Finanzierung der Wohnungslosenhilfe in Neuss Vorlage: 50/3742/XVI/2020	7
6.	Umsetzung Bundesteilhabegesetz Vorlage: 50/3756/XVI/2020	8
7.	Grundsicherungsrelevanter Mietspiegel	8
7.1.	Sachstand Berufungsverfahren gegen die Urteile SG Düsseldorf Vorlage: 50/3755/XVI/2020	8
7.2.	Fortschreibung Mietspiegel Vorlage: 50/3754/XVI/2020	9
8.	School Nurse - Schulgesundheitsfachkräfte an Förderschulen im Rhein-Kreis Neuss Vorlage: 53/3775/XVI/2020	9
9.	Mitteilungen	10
9.1.	Kontaktbüro Pflegeselbsthilfe Vorlage: 50/3740/XVI/2020	10
9.2.	Vorstellung neuer Produktgruppenleitungen im Kreissozialamt	10
10.	Anfragen	10
10.1.	Wohnen für Hilfe	10
11.	Anträge	11

11.1. "Between the Lines" - Anfrage der Kreistagsfraktionen CDU und FDP vom 05.02.2020 Vorlage: 50/3788/XVI/2020 11

11.2. Veröffentlichung der internen Telefonverzeichnisse der Jobcenter sowie Auflösung des Servicecenters im Jobcenter - Antrag der Kreistagsfraktion UWG-Freie Wähler Rhein-Kreis Neuss / Die Aktive vom 03.02.2020 Vorlage: 50/3784/XVI/2020 11

Öffentlicher Teil:

1. Feststellung der ordnungsgemäß erfolgten Einladung und der Beschlussfähigkeit

Protokoll:

Ausschussvorsitzende Brand eröffnete die Sitzung und stellte die ordnungsgemäß erfolgte Einladung und die Beschlussfähigkeit fest.

Zur Tagesordnung wies sie darauf hin, dass die Anfrage der Kreistagsfraktionen CDU und FDP vom 5. Februar 2020 zu „Between the Lines" als Antrag unter TOP 10.1 behandelt werde. Zur Erläuterung teilte Ausschussmitglied Rosellen mit, dass diese eine Antragstellung zum Ziel habe, aber beim Versand versehentlich als Anfrage deklariert worden sei.

Ausschussvorsitzende Brand schlug zudem die Erweiterung der Tagesordnung um einen kurzen Bericht zum Thema „Coronavirus" vor. Das Kreisgesundheitsamt habe hierzu auf Wunsch der Politik kurzfristig eine Präsentation vorbereitet und würde diese als TOP 3 vorstellen.

Einwände gegen diese Änderungen der Tagesordnung wurden keine erhoben.

2. Ergebnisbericht Fachstudie "Pflege junger Menschen im Rhein-Kreis Neuss" Vorlage: 50/3753/XVI/2020

Protokoll:

Frau Jurassovich und Herr Hofmann vom GEWOS-Institut stellten das Ergebnis der Studie anhand einer Präsentation vor und beantworteten den Ausschussmitgliedern anschließend diverse Fragen. Die Präsentation ist dem Protokoll als **Anlage** beigefügt.

Kreisdirektor Brügge begrüßte es sehr, dass die Politik diese Fachstudie in Auftrag gegeben habe und der Rhein-Kreis Neuss hierdurch eine Vorreiter-Rolle einnehme. Dabei seien die bisherigen Einschätzungen der Verwaltung - speziell der WTG-Behörde - aus wissenschaftlicher Sicht bestätigt worden.

Ausschussmitglied Dr. Klose erkundigte sich, wie das Image von Pflegeheimen verbessert werden solle. Frau Jurassovich erklärte, dass ein Ansatz in der Anpassung des Wohnumfeldes an junge Pflegebedürftige bestehe. Herr Hofmann ergänzte, dass in den Experten-Workshops auch die Schaffung von jugendgerechten Angeboten sowie die Bildung spezieller Wohngruppen vorgeschlagen worden seien.

Auf Nachfrage von Ausschussmitglied Bartsch zur Berücksichtigung von Wohnhäusern der Lebenshilfe im Rahmen der Pflegestatistik antwortete Frau Jurassovich, dass diese aufgrund der unterschiedlichen Rechtskreise Pflege / Eingliederungshilfe nicht in der Pflegestatistik abgebildet würden. Ausschussmitglied Bartsch regte daraufhin eine gesonderte Betrachtung dieser Wohnhäuser an. Ausschussvorsitzende Brand bestätigte, dass die Verwaltung dies in den Auftrag aufnehmen wolle.

Ausschussmitglied Kühl machte darauf aufmerksam, dass die Pflegedauer durch pflegende Angehörige zwar in der Pflegebedarfsplanung, nicht aber in der Fallstudie dargestellt werde. Die Pflegedauer habe für sie eine hohe Bedeutung und bat daher darum, dass diese im Interviewfragebogen mitabgefragt wird. (*Anmerkung zum Protokoll: Die Verwaltung hat das GEWOS-Institut um entsprechende Ergänzung des Fragebogens gebeten.)*

3. Coronavirus

Protokoll:

Frau Dr. Maria Eisenhuth vom Kreisgesundheitsamt stellte die aktuelle Lage zum Coronavirus speziell mit Blick auf den Rhein-Kreis Neuss anhand einer Präsentation dar. Diese ist dem Protokoll als **Anlage** beigefügt.

Ausschussmitglied Kühl erkundigte sich, ob der Influenza-Impfstoff aus dem Jahr 2019 auch auf den aktuell im Umlauf befindlichen Influenza-Virus passe. Frau Dr. Eisenhuth antwortete, dass sie keine anderslautenden Informationen habe und insofern davon ausgehe.

Ausschussmitglied Thiel befürchtete eine schnelle Ausbreitung des Coronavirus im Rhein-Kreis Neuss, da er die durch das Gesundheitsministerium angeordneten Maßnahmen bei der Einreise und der medizinischen Erstdiagnostik für die Prävention nicht als ausreichend erachte.

Nach Einschätzung von Kreisgesundheitsdezernent Mankowsky gebe es für diese Befürchtung keinen Anlass, da sowohl das Kreisgesundheitsamt als auch die niedergelassenen Ärzte und Krankenhäuser gut aufgestellt seien. Kreisdirektor Brügge bekräftigte dies vor dem Hintergrund, dass es bislang nur 16 Verdachtsfälle im Rhein-Kreis Neuss gebe und bei der Einreise mehrere Sicherheitsmaßnahmen greifen würden. Eine Dramatisierung sei insofern nicht geboten.

4. Flüchtlinge

4.1. Allgemeiner Bericht
Vorlage: 50/3747/XVI/2020

Protokoll:

Hierzu gab es keine Wortmeldungen.

4.2. Integrationspauschale
Vorlage: 50/3750/XVI/2020

Protokoll:

Auf Nachfrage von Ausschussmitglied Bartsch zur Höhe der Co-Finanzierung des Landes NRW zum Landesprogramm „Gemeinsam klappt´s" erklärte Kreisdirektor Brügge, dass

diese von den jeweiligen Maßnahmen abhänge. Die Verwaltung erwarte einen Eigenanteil des Rhein-Kreises Neuss von je 20 Prozent.

4.3. Fortschreibung des Integrationskonzeptes Vorlage: 50/3749/XVI/2020

Protokoll:

Ausschussmitglied Kresse äußerte sein Bedauern, dass die Vorlage keinen Hinweis auf eine Fortschreibung des Integrationskonzeptes beinhalte.

Kreisdirektor Brügge erklärte, dass das Kommunale Integrationszentrum des Rhein-Kreises Neuss (KI) derzeit Maßnahmen im Rahmen der neuen Landesprogramme „Gemeinsam klappt´s" und „Durchstarten in Ausbildung und Arbeit" des MKFFI und des MAGS NRW erarbeite. Diese wolle man zunächst etablieren und im 2. Quartal 2020 in der Integrationskonferenz erörtern, damit diese in die Fortschreibung des Integrationskonzeptes mitaufgenommen werden können. Eine frühere Fortschreibung sei insofern nicht zielführend. Unabhängig hiervon beziehe die Verwaltung selbstverständlich stets neue Landesprogramme in die Maßnahmenentwicklungen mit ein.

Ausschussmitglied Stein-Ulrich fragte nach, ob die Verwaltung zu ihrer Anfrage bezüglich der psychotherapeutischen Versorgung von Flüchtlingen aus der letzten Ausschusssitzung bereits eine Rückmeldung geben könne. Kreisdirektor Brügge teilte mit, dass die Verwaltung derzeit noch auf die Ergebnisse der Abfrage warte.
Anmerkung Protokoll: Eine Beantwortung der Anfrage erfolgt in der nächsten Ausschusssitzung.

5. Bekämpfung der Wohnungslosigkeit

5.1. Information über die Teilnahme an der Landesinitiative "Endlich ein Zuhause" Vorlage: 50/3741/XVI/2020

Protokoll:

Ausschussmitglied Bartsch stellte umfangreiche Fragen zur Umsetzung des Projektes, welche von Kreisdirektor Brügge und Herrn Jünger von der CaritasSozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH beantwortet wurden.

Kreisdirektor Brügge bestätigte, dass die Verwaltung die Fördermöglichkeiten auch hinsichtlich der Stellen vollständig ausgeschöpft habe, weil sie dieses Projekt für sehr sinnvoll erachte. Die Vorgehensweise habe die Verwaltung umfassend mit der/n Sozialdezernentin/en der Kommunen im Rhein-Kreis Neuss abgestimmt.

Herr Jünger führte aus, dass nach Eingang der Bewilligung sukzessive 3 Stellen aufgebaut worden seien, davon 1 Stelle beim SKF Neuss und 2 Stellen beim Caritasverband. Hierbei habe man ein kreisweites Konzept aufgesetzt und an den Standorten Neuss, Meerbusch und Dormagen regional unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt.

Am Standort in Neuss stehe bei der Kooperation mit dem Neusser Bauverein die Prävention zur Vermeidung von Wohnungskündigungen und Räumungen im Vordergrund. Diese Kooperation schließe die Zusammenarbeit mit anderen gewerblichen Wohnungsanbietern nicht aus. Man wolle jedoch versuchen über eine Zusammenarbeit mit dem Neusser Bauverein an möglichst konkreten Fällen ins Gespräch zu kommen und Vertrauen aufzubauen. Ein guter Ansatz bestehe in der unmittelbaren Einbindung in das

Kündigungsmanagement, welches Betroffene im Vorfeld einer beabsichtigten Kündigung über die unterstützenden Hilfeangebote informiere.

Am Standort in Meerbusch gebe es insbesondere aufgrund des Mietpreisniveaus große Probleme bezahlbaren Wohnraum zu finden, so dass die Unterstützung (z.B. von anerkannten Flüchtlingen in Einrichtungen) bei der Wohnungssuche im Mittelpunkt stehe.

Am Standort in Dormagen wolle man eine Beratungsinfrastruktur für Menschen mit besonderen Schwierigkeiten aufbauen und in Abstimmung mit der Stadtverwaltung über aufsuchende Arbeit eine erste Brücke schlagen. Hierdurch sollen andere Fachberatungsstellen entlastet werden.

Im Hinblick auf die Betreuung von Wohnungslosen nach Einzug werde eine Doppelstrategie verfolgt. Zwar finde auch im Projekt eine Betreuung statt, man wolle die Menschen jedoch in längerfristige Betreuungsangebote bringen. Das Projekt habe insofern Anstoßcharakter. Eine langfristige Versorgung müsse auf anderen Ebenen erfolgen.

Beschluss:

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

5.2. Antrag der CaritasSozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH auf Neukonzeption der Finanzierung der Wohnungslosenhilfe in Neuss Vorlage: 50/3742/XVI/2020

Protokoll:

Ausschussmitglied Bartsch erklärte, dass die SPD-Kreistagsfraktion den Antrag grundsätzlich unterstütze, und beantragte eine Verschiebung des Antrages in den nächsten Finanzausschuss. Ausschussmitglied Stein-Ulrich befürwortete diesen Antrag.

Kreisdirektor Brügge wies darauf hin, dass für eine Bewilligung des Antrages zunächst die Finanzierung geklärt werden müsse. Der Haushalt 2020 sehe hierfür keine Finanzmittel vor. Vor einer fiskalischen Beratung im Finanzausschuss sollte zunächst eine inhaltliche Beratung erfolgen. In dem Zusammenhang machte er darauf aufmerksam, dass das Konzept neben der Fachberatungsstelle - anders als seinerzeit beschlossen - auch weitere Angebote umfasse und teils zunächst Zuständigkeitsfragen (z.B. „Tagesaufenthalt“) geklärt werden müssten.

Das Konzept aus dem Jahr 1986 beziehe nur die Stadt Neuss ein. Eine Beteiligung anderer Städte käme jedoch ebenfalls in Frage. Für die Klärung all dieser Fragen sollte sich Zeit genommen werden, damit für die Menschen vor Ort eine gute Lösung gefunden werden kann.

Ausschussmitglied Bartsch zog seinen Antrag daraufhin zurück in Erwartung einer gemeinsamen Bereitschaft, eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung zu finden.

Ausschussvorsitzende Brand schlug vor, dass Verwaltung und Träger das Jahr 2020 wie geplant für die weitere konzeptionelle Abstimmung nutzen und Lösungsmöglichkeiten ab dem Jahr 2021 gefunden werden.

Beschluss:

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

Abstimmungsergebnis:

Mehrheitlich zugestimmt (1 x Enthaltung UWG)

6. Umsetzung Bundesteilhabegesetz Vorlage: 50/3756/XVI/2020

Protokoll:

Kreisdirektor Brügge wies darauf hin, dass sich die Anzahl der Fälle im Januar auf ca. 870 nach Abgabe wegen Unzuständigkeit belaufen habe. Zudem machte er auf die Handreichung „Von der Einzelfallhilfe zum Helferpool" des Rhein-Kreises Neuss hin, welche für die Ausschussmitglieder im Vorfeld der Sitzung ausgelegt worden sei.

Ausschussmitglied Kresse bezeichnete die Umsetzung des BTHG im Rhein-Kreis Neuss als vorbildlich und erkundigte sich, ob im Wege des Gesamtplanverfahrens den Betroffenen im Einzelfall weniger Geld als bisher zur Verfügung stehe.

Kreisdirektor Brügge teilte mit, dass ihm kein Fall bekannt sei, er dies jedoch systemtheoretisch nicht ausschließen könne. Für bisherige Fälle sehe das BTHG keinen Bestandsschutz vor.

Ausschussmitglied Stein-Ulrich berichtete von Einzelfällen, in denen Familien bei Beantragung von Einzelfallhelfern für eine OGS dazu aufgefordert worden seien, die Konzepte der jeweiligen OGS-Träger beizubringen. Dies sollte nicht Aufgabe der Familien sein.

Kreisdirektor Brügge bedauerte diese Fälle, welche der umfassenden Umstellung im Bereich der existenzsichernden Leistungen und der Fachleistungen geschuldet sein dürften. Er werde dieser Thematik nachgehen. Ausschussvorsitzende Brand bat darum, etwaige weitere solcher Beschwerden direkt an Kreisdirektor Brügge zur Klärung weiterzuleiten.

Nach Auffassung von Ausschussmitglied Stein-Ulrich müsse die Verwaltung bei nach damaliger Rechtslage abgelehnten Anträgen für eine Betreuung im Offenen Ganztag die Betroffenen im Rahmen ihrer Beratungspflicht über die neue Rechtslage informieren.

Kreisdirektor Brügge merkte an, dass es nur für den Primarbereich einen Offenen Ganztag gebe. Die Verwaltung werde schauen, ob diese Fälle ermittelt werden können. Über abgelehnte Fälle werde keine Statistik geführt und eine händische Durchsicht aller Akten sei nicht zumutbar. Abschließend wies er darauf hin, dass nur Poollösungen an OGS kurzfristig nicht möglich seien, da hierfür zunächst Konzepte entwickelt werden müssten.

Beschluss:

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

7. Grundsicherungsrelevanter Mietspiegel

7.1. Sachstand Berufungsverfahren gegen die Urteile SG Düsseldorf Vorlage: 50/3755/XVI/2020

Protokoll:

Ausschussmitglied Thiel kritisierte, dass die Verwaltung seiner Wahrnehmung nach bei der Diskussion über das Schlüssige Konzept nur die Positivurteile anführe. Kreisdirektor

Brügge entgegnete, dass die Verwaltung grundsätzlich alle diesbezüglichen Urteile in die Erwägungen miteinbeziehe, die Rechtsprechung des Landessozialgerichtes NRW jedoch für den Rhein-Kreis Neuss maßgebliche Bedeutung habe.

Beschluss:

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

7.2. Fortschreibung Mietspiegel Vorlage: 50/3754/XVI/2020

Protokoll:

Ausschussmitglied Bartsch bat die Verwaltung, dem Ausschuss das beauftragte Unternehmen nach Auftragserteilung zu benennen.

Auf Nachfrage von Ausschussmitglied Thiel erklärte Kreisdirektor Brügge, dass es sich bei der Auswahl des Unternehmens um ein Verwaltungsverfahren handle und die Fraktionen daher hierbei nicht miteinbezogen würden.

Beschluss:

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss spricht sich bei der erforderlichen Fortschreibung des Grundsicherungsrelevanten Mietspiegels für eine Neuerhebung der Mietwerte zum 01.08.2020 aus. Die neuen Mietrichtwerte sollen zum 01.02.2021 in Kraft treten.

Die Verwaltung wird beauftragt, hierfür ein geeignetes Unternehmen zu beauftragen und eine entsprechende Ausschreibung vorzunehmen.

Abstimmungsergebnis:

Einstimmig beschlossen.

8. School Nurse - Schulgesundheitsfachkräfte an Förderschulen im Rhein-Kreis Neuss Vorlage: 53/3775/XVI/2020

Protokoll:

Kreisgesundheitsdezernent Mankowksy berichtete anhand einer Präsentation über den derzeitigen Umsetzungsstand des Projektes „School Nurses". Die Präsentation ist dem Protokoll als **Anlage** beigefügt.

Auf Nachfrage von Ausschussmitglied Bartsch zur Finanzierung der Eigenmittel erklärte Kreisgesundheitsdezernent Mankowsky, dass insbesondere aus dem Bereich Gesundheitsprogramm im Vorjahr nicht verausgabte Mittel in das Haushaltsjahr 2020 übertragen worden seien, welche für die Finanzierung des Projektes genutzt werden könnten.

Ausschussmitglied Kresse befürwortete das Projekt zwar, hielt es jedoch nicht für ambitioniert genug. Das Projekt sollte nicht nur an Förderschulen, sondern an allen Regelschulen etabliert werden. Nach seiner Einschätzung seien Förderschulen bereits ausreichend mit Pflegekräften ausgestattet und würden dadurch noch weiter subventioniert.

Kreisdirektor Brügge erläuterte, dass der Rhein-Kreis Neuss nur Träger der Förder- sowie Berufsschulen und damit für die Regelschulen unzuständig sei. Für eine Etablierung

an Regelschulen müssten entsprechende Förderungen über die Städteräte eingebracht werden. Hierbei unterstütze das Kreisgesundheitsamt die Kommunen gerne.

Kreisgesundheitsdezernent Mankowsky ergänzte, dass es in Nordrhein-Westfalen bislang an keiner Schule mit öffentlichen Mitteln „School Nurses" gebe und der Rhein-Kreis Neuss insofern Vorreiter sei. Sollte sich ein Verbesserungsbedarf ergeben, werde die Verwaltung nachsteuern.

Ausschussmitglied Wienand schlug vor, den Beschlussvorschlag wie folgt abzuändern: „(…) Die Verwaltung wird beauftragt, den Sozial- und Gesundheitsausschuss und den Schulausschuss regelmäßig über den Projektverlauf zu informieren". Auf Nachfrage der Ausschussvorsitzenden Brand erhoben sich gegen den Änderungsvorschlag keine Einwände.

Beschluss:

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss nimmt den Sachstandsbericht des Projekts „School Nurses" zustimmend zur Kenntnis. Die Verwaltung wird beauftragt, den Sozial- und Gesundheitsausschuss und den Schulausschuss regelmäßig über den Projektverlauf zu informieren.

Abstimmungsergebnis:

einstimmig beschlossen

9. Mitteilungen

9.1. Kontaktbüro Pflegeselbsthilfe Vorlage: 50/3740/XVI/2020

Protokoll:

Ausschussmitglied Bartsch fragte an, ob der Verwaltung eine Übersicht aller Bausteine der Senioren- und Pflegeberatungsangebote im Rhein-Kreis Neuss vorliege. Kreisdirektor Brügge verneinte dies mit dem Hinweis, dass sich die Verwaltung mit dieser Thematik aufgrund anderer Schwerpunktsetzungen, wie z.B. der Fachstudie „Junge Pflege", voraussichtlich im Jahr 2021 beschäftigen werde. Ausschussmitglied Bartsch erklärte sich damit einverstanden.

9.2. Vorstellung neuer Produktgruppenleitungen im Kreissozialamt

Protokoll:

Kreisdirektor Brügge stellte Frau Ursula Liese (50.2 - „Hilfen bei stationärer Pflegebedürftigkeit und Behinderung") und Herrn Christian Böhme (50.3 - „Fürsorgestellen, Heimaufsicht, Altenarbeit; BAföG") als neue Produktgruppenleitungen des Kreissozialamtes vor. Die beiden haben ihre Tätigkeit jeweils im Januar 2020 begonnen.

10. Anfragen

10.1. Wohnen für Hilfe

Protokoll:

Ausschussmitglied Thiel fragte an, ob die Verwaltung die Thematik „Wohnen für Hilfe" bereits in der Bürgermeisterkonferenz abgestimmt habe und verwies dabei auf die Beschlussfassung des Ausschusses in der letzten Sitzung (Vorlage-Nr. 50/3627/XVI/2019).

Kreisdirektor Brügge teilte mit, dass die Thematik aufgrund der Fülle der Tagesordnung in der letzten Sozialdezernentenkonferenz noch nicht erörtert werden konnte, aber für die nächste Sitzung aufgenommen werde.

11. Anträge

11.1. "Between the Lines" - Anfrage der Kreistagsfraktionen CDU und FDP vom 05.02.2020 Vorlage: 50/3788/XVI/2020

Protokoll:

Ausschussmitglied Rosellen begründete den Antrag damit, dass die App „Between the Lines" insbesondere für Jugendliche einen einfachen und anonymen Zugang zu vielfältigen Hilfethemen und Beratungsangeboten von Organisationen im Rhein-Kreis Neuss ermöglichen könnte. Dabei sollte die Nutzung einer bereits vorhandenen, kostenlosen App im Rahmen einer Kooperation gegenüber einer Eigenentwicklung durch die Kreisverwaltung vorrangig geprüft werden.

Kreisdirektor Brügge berichtete, dass die Verwaltung am Tag der Ausschusssitzung erstmals mit dem Verein „Between the Lines" habe sprechen können. Der Verein habe großes Interesse an einer Kooperationsvereinbarung gezeigt. Insbesondere die Höhe der dadurch für die Verwaltung anfallenden Kosten müsse noch abgestimmt werden. Bezüglich der Finanzierung müsse der Antrag nach Vorgabe der Geschäftsordnung um einen Deckungsvorschlag ergänzt werden.

Auf Anregung der Ausschussvorsitzenden Brand wurde eine Beratung über den Antrag für die nächste Ausschusssitzung am 14. Mai 2020 vereinbart.

Beschluss:

Die Beratung über den Antrag wird in die nächste Ausschusssitzung am 14. Mai 2020 vertagt. Über die Erkenntnisse aus den Gesprächen mit dem Verein „Between the Lines" wird die Verwaltung mit der Einladung informieren.

Abstimmungsergebnis:

einstimmig

11.2. Veröffentlichung der internen Telefonverzeichnisse der Jobcenter sowie Auflösung des Servicecenters im Jobcenter - Antrag der Kreistagsfraktion UWG-Freie Wähler Rhein-Kreis Neuss / Die Aktive vom 03.02.2020 Vorlage: 50/3784/XVI/2020

Protokoll:

Kreisdirektor Brügge sprach sich aus mehreren Gründen gegen eine Zustimmung zum Antrag aus. Kundenbefragungen würden zeigen, dass 80 Prozent der Kundinnen und Kunden mit der Erreichbarkeit der Jobcenter zufrieden sind. Der für eine noch höhere Kundenzufriedenheit benötigte Mehraufwand würde in keinem Verhältnis stehen. Bei der Einrichtung täglicher Sprechstunden müssten die durch die Personalaufstockung (15 VZÄ) bedingten Mehrkosten aus dem Eingliederungsbudget finanziert werden. Ein Direktkontakt zur Sachbearbeitung würde die Erreichbarkeit, wie in der Vorlage erläutert,

ebenfalls nicht verbessern. Im Hinblick auf die Offenlegung der internen Telefonverzeichnisse wäre ein Beschluss über die Bindung der Mitglieder der Trägerversammlung im Übrigen rechtswidrig, wenn das damit verfolgte Ziel gegen geltendes Recht verstoße.

Ausschussmitglied Stein-Ulrich gab zu bedenken, dass die Betroffenen bei einem Rückruf innerhalb von 48 Stunden über ein Ticket womöglich nicht alle Unterlagen zur Hand hätten. Daher schlug sie anstelle der Offenlegung des Telefonverzeichnisses die Angabe der Durchwahl der jeweiligen Sachbearbeitung im Bescheid vor.

Kreisdirektor Brügge regte an, dass diese und die mit dem Antrag aufgeworfenen Fragen in der Trägerversammlung diskutiert werden sollten, damit die Geschäftsführung des Jobcenters Rhein-Kreis Neuss die Möglichkeit zur Abgabe einer Stellungnahme habe.

Ausschussmitglied Arndt erklärte, dass die SPD-Fraktion dem Antrag nicht zustimmen werde. Eine komplette Abschaffung des Servicecenters würde das Gegenteil bei der Erreichbarkeit bewirken, da die Sachbearbeitung durch Auskunftsanfragen erheblich eingeschränkt würde. Bei einer Personalaufstockung für telefonische Sprechstunden sehe er zudem eine Schwierigkeit darin, dass die hierfür benötigten Fachassistenten nur schwer zu finden seien.

Abschließend wies Ausschussvorsitzende Brand darauf hin, dass über die drei Einzelanträge des Antrages gesondert abgestimmt werde.

Beschluss:

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss lehnt den Antrag der Fraktion UWG-Freie Wähler / Die Aktive vom 3. Februar 2020 ab.

Abstimmungsergebnis:

Die Anträge 1. bis 3. wurden jeweils mehrheitlich abgelehnt. Die Stimmen im Einzelnen:

1.: 1 x Ja, , 20 x Nein, 1 x Enthaltung
2.: 5 x Ja, 17 x Nein, 0 x Enthaltung
3.: 1 x Ja, 21 x Nein, 0 x Enthaltung

Da keine weiteren Wortmeldungen vorlagen, schloss Barbara Brand um 20:20 Uhr die Sitzung.

Barbara Brand
Vorsitzende

Carsten Paetau
Schriftführung

GEWOS
Beratung. Planung. Forschung.

Sitzung des Sozial- und Gesundheitsausschusses | 13.02.2020

Fachstudie
Pflege junger Menschen im Rhein-Kreis Neuss

Daniel Hofmann
Sandra Jurasszovich

GEWOS Institut für Stadt-, Regional- und Wohnforschung GmbH

Agenda

Situationsanalyse

Wie stellt sich die Versorgungssituation von jungen Pflegebedürftigen im Rhein Kreis Neuss aktuell dar?

Bedarfsprognose

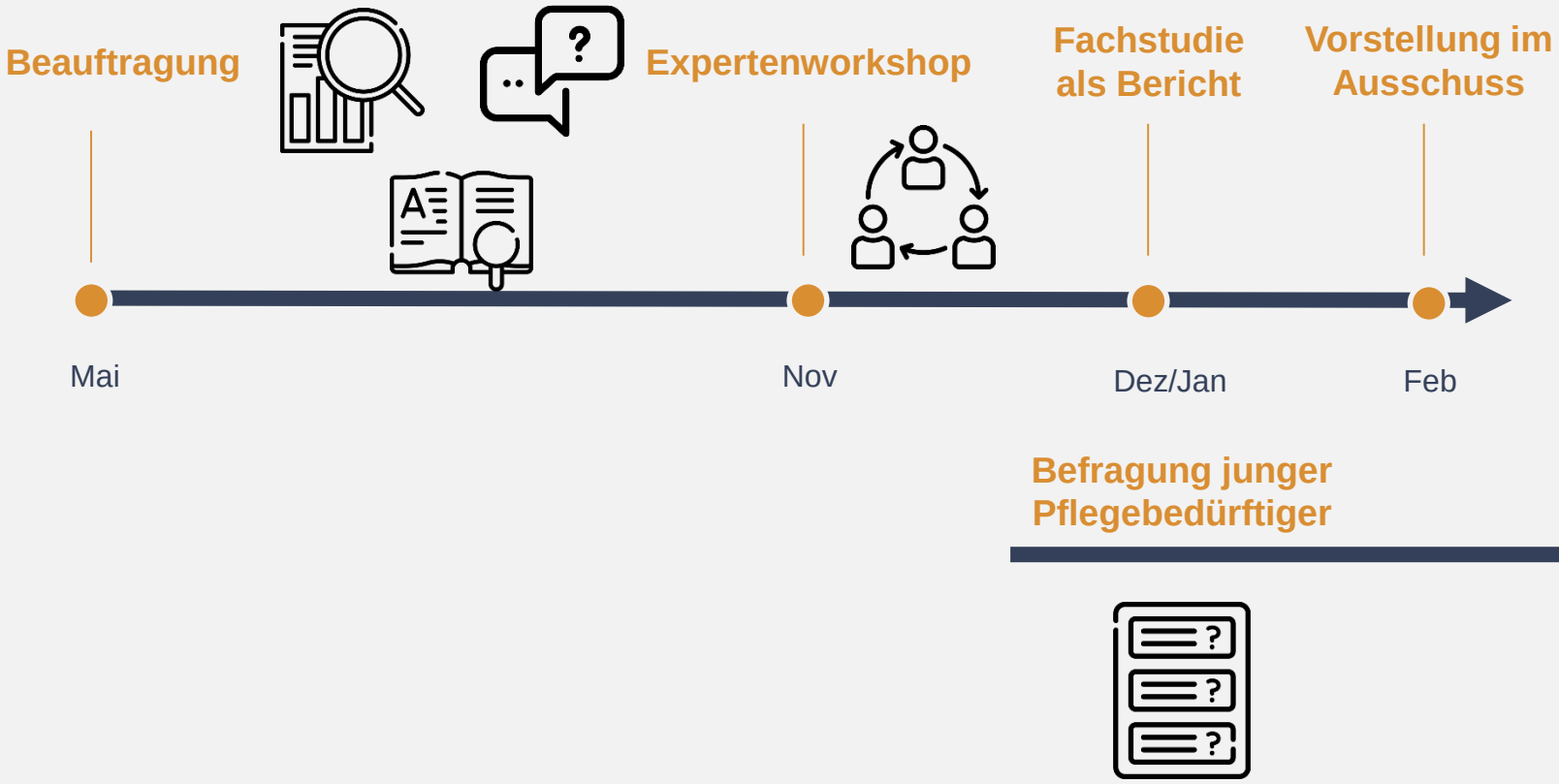
Welche Bedarfsentwicklung ist zukünftig zu erwarten?

Handlungsfelder und Handlungsempfehlungen

Welche Maßnahmen sind wichtig, um die Bedarfe von jungen Pflegebedürftigen aktuell und zukünftig zu decken?

Fragen/Diskussion

Projektverlauf und methodisches Vorgehen



Situationsanalyse

Wie stellt sich die Versorgungssituation von jungen Pflegebedürftigen im Rhein Kreis Neuss aktuell dar?

Pflegestatistik (Landesstatistikamt IT.NRW)

- Informationen über Alter und Geschlecht der Pflegebedürftigen, über die Schwere der Pflegebedürftigkeit (Pflegegrade) und über die Pflegesettings der Betroffenen
- Pflegebedürftigkeit als sozialrechtlicher Begriff zu verstehen
- Keine Informationen über Ursachen, die eine Pflegebedürftigkeit begründen
- Keine Verschneidung/Vergleich mit Statistiken zur Eingliederungshilfe oder Schwerbehindertenstatistik möglich

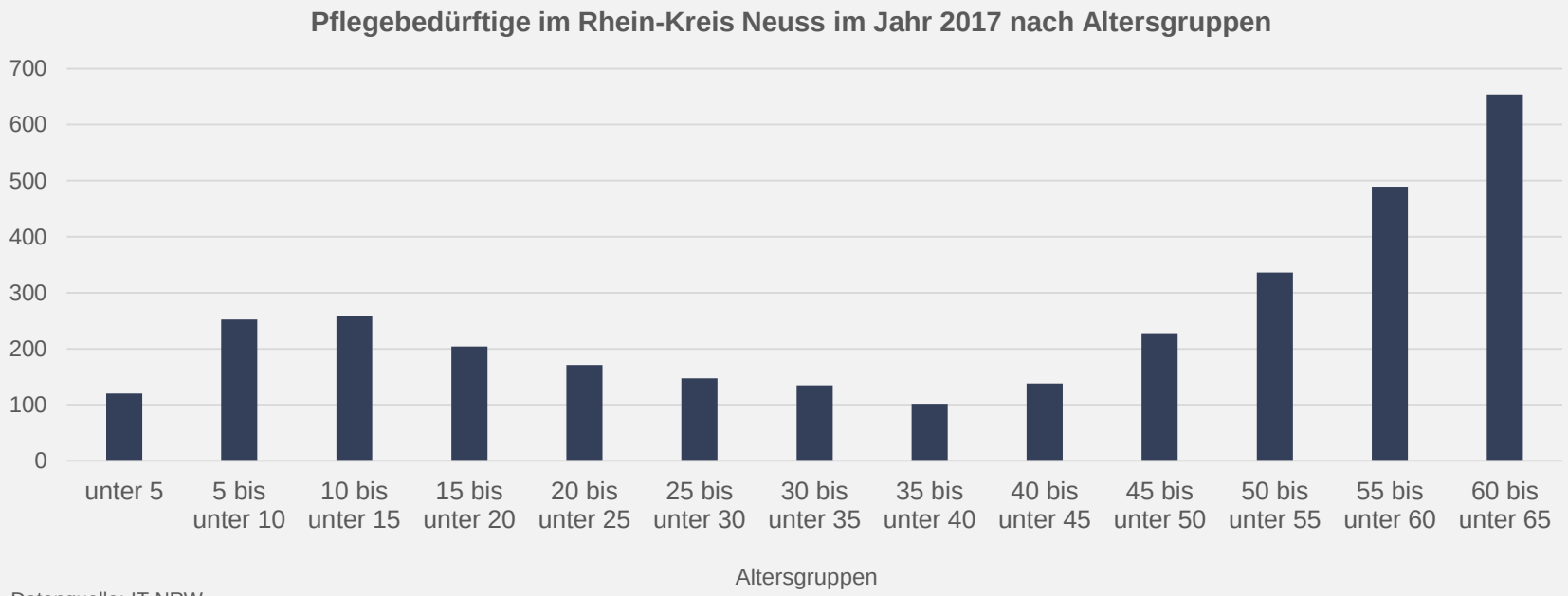
Um die Informationslage über junge Pflegebedürftige zu verbessern, hat der Rhein-Kreis Neuss die Durchführung einer **Befragung von jungen Pflegebedürftigen als Folgeauftrag** zur Fachstudie beauftragt.

Abgrenzung

Junge Pflegebedürftige = Pflegebedürftige unter 65 Jahren

Pflegebedürftige im Rhein-Kreis Neuss 2017

- Im Rhein-Kreis Neuss sind am Ende des Jahres 2017 nach den Maßstäben des SGB XI rund 3.200 Personen unter 65 Jahren pflegebedürftig
- Dies entspricht einem Anteil von rund 17 % an allen Pflegebedürftigen

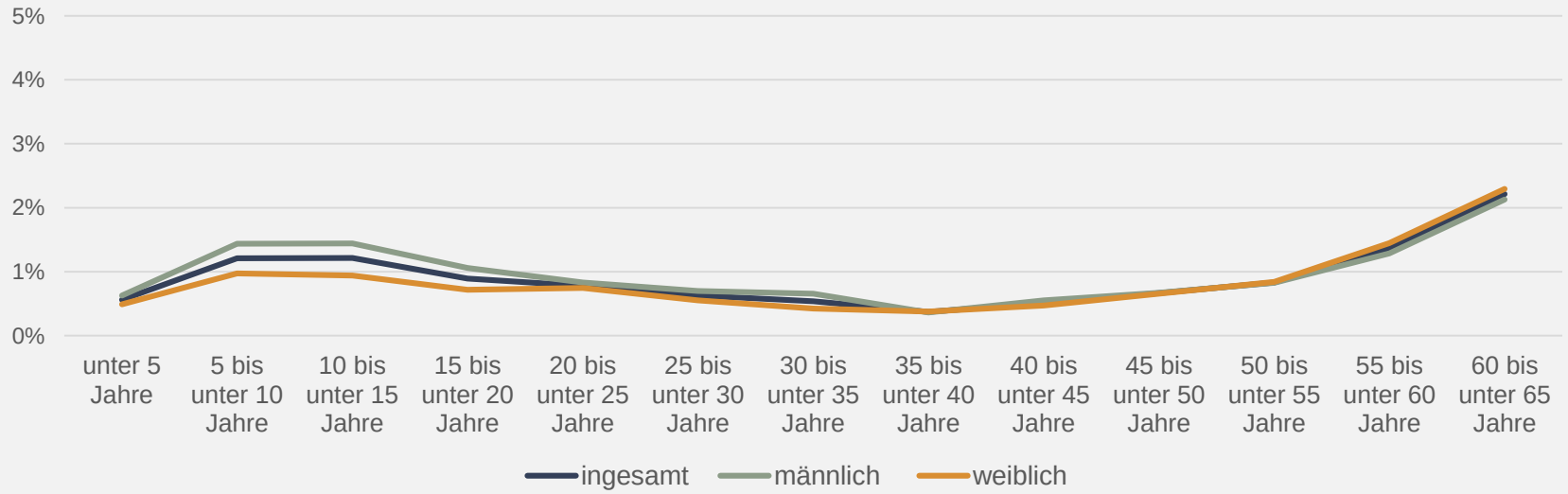


Datenquelle: IT.NRW

Pflegebedürftige 2017 im Rhein-Kreis Neuss

- Die Pflegequote beschreibt den Anteil pflegebedürftiger Menschen an der jeweiligen Bevölkerungsgruppe
- Die Pflegequote lag in der Bevölkerungsgruppe der unter 65-Jährigen insgesamt bei 0,9 %

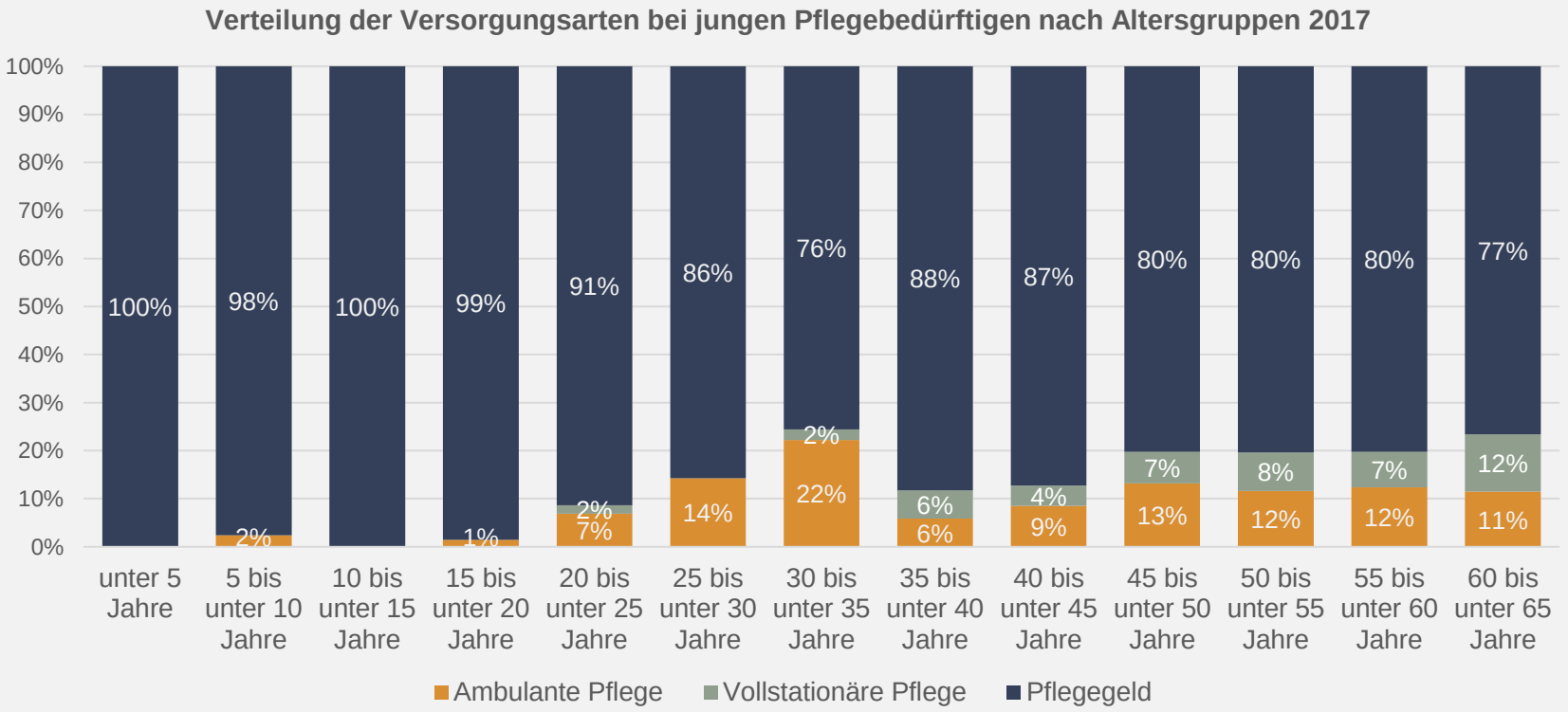
Anteil pflegebedürftiger Personen im Rhein-Kreis Neuss an der jeweiligen Bevölkerungsgruppe nach Alter und Geschlecht 2017



Berechnung: GEWOS, Datenquelle: IT.NRW

Versorgungsarten

- Pflegegeldleistung, also die Pflege im häuslichen Umfeld ohne die Beteiligung ambulanter Pflegedienste, ist die dominierende Versorgungsart



Datenquelle: IT.NRW

Angebote für junge Pflegebedürftige im Rhein-Kreis Neuss

- 17 stationäre Pflegeplätze mit Fokus auf junge Pflegebedürftige im Malteserstift St. Katharina mit Wohnbereich „Junge Pflege“
- 15 Plätze in der Schwerpunktpflege für Menschen im Wachkoma und für Beatmungspatienten des Malteserstifts St. Stephanus, wo jüngere Patienten eine besonders große Gruppe stellen
- Der Großteil der stationär untergebrachten jungen Pflegebedürftigen wird in Altenpflegeeinrichtungen versorgt
- Auch Bedarf an nicht stationären Einrichtungen, u.a. ambulant betreute Wohngemeinschaften, übersteigt aktuelles Angebot

Bedarfsprognose

Wie entwickelt sich die Zahl der Pflegebedürftigen unter 65 Jahren im Rhein-Kreis Neuss zukünftig?
Mit welcher Nachfrage nach stationären Plätzen ist zu rechnen?

Methodik

Für die Entwicklung der Zahl der Pflegebedürftigen ist entscheidend, wie sich

1. die Bevölkerungszahl und
2. die Pflegequoten

im Zeitverlauf entwickeln.

Methodik

Für die Entwicklung der Zahl der Pflegebedürftigen ist entscheidend, wie sich

1. die Bevölkerungszahl und
2. die Pflegequoten

im Zeitverlauf entwickeln.

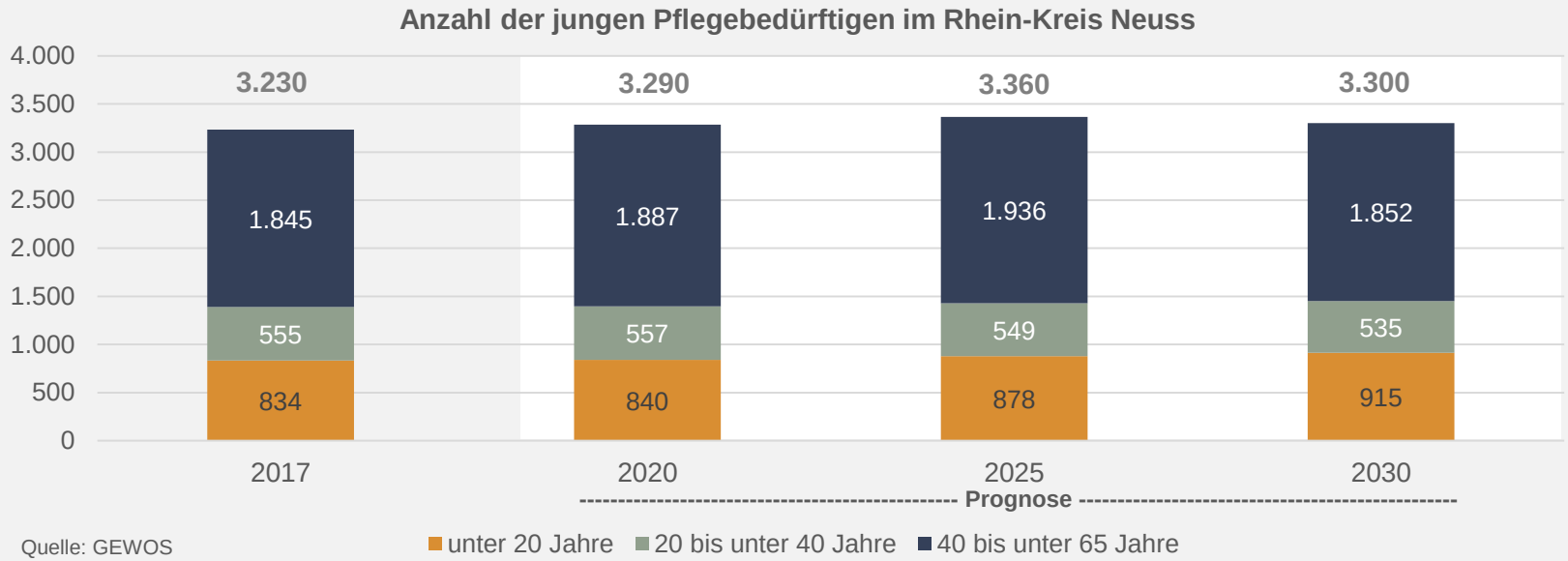
Grundlegende Annahmen:

- Bevölkerungsprognose des Landesstatistikamts (IT.NRW)
- Pflegequote je Geschlecht und Altersgruppe bleiben konstant (Pflegestatistik 2017)
- Status-quo Szenario der Versorgungsarten (stationäre Pflege vs. ambulante Pflege und Pflegegeld)
- **Sensitivitätsanalyse:** Welcher Bedarf an stationären Plätzen würde bestehen, wenn sich die Anteile der stationären Pflege an der Versorgungsverteilung in NRW orientieren?

Welche Bedarfsentwicklung ist zukünftig zu erwarten?

Anstieg der Zahl der jungen Pflegebedürftigen unter den getroffenen Annahmen zu erwarten:

- Bis 2025 ist ein Anstieg um 4% auf rund 3.360 Pflegebedürftige erwarten
- In den darauffolgenden Jahren bis 2030 ist analog zur Bevölkerungsentwicklung für die Altersgruppen zw. 20 und 65 Jahren ein Rückgang der Zahl zu erwarten (rund 3.300 Pflegebedürftige 2030, +2% im Vergleich zu 2017). Das Niveau von 2030 liegt damit aber noch über dem Ausgangsjahr 2017.



Quelle: GEWOS

Welche Bedarfsentwicklung ist zukünftig zu erwarten?

Anstieg der Nachfrage nach stationären Pflegeplätzen unter den getroffenen Annahmen zu erwarten:

- Die Nachfrage steigt bis 2025 auf rund 190 (+8% im Vergleich zu 2017).
- In den darauffolgenden Jahren bis 2030 sinkt die Nachfrage auf rund 180 Plätze (+5% im Vergleich zu stationär betreuten Pflegebedürftigen 2017).

Welche Bedarfsentwicklung ist zukünftig zu erwarten?

Anstieg der Nachfrage nach stationären Pflegeplätzen unter den getroffenen Annahmen zu erwarten:

- Die Nachfrage steigt bis 2025 auf rund 190 (+8% im Vergleich zu 2017).
- In den darauffolgenden Jahren bis 2030 sinkt die Nachfrage auf rund 180 Plätze (+5% im Vergleich zu stationär betreuten Pflegebedürftigen 2017).

Prognosen sind „Wenn-Dann“ Betrachtungen und keine Vorhersagen der Zukunft

Wenn sich die Bevölkerungszahl gemäß Bevölkerungsprognose von IT.NRW entwickelt und die Pflegeprävalenzen und die Heimquoten konstant bleiben, ***dann*** ist mit der oben dargestellten Entwicklung zu rechnen.

Sensitivitätsanalyse:

Wenn sich die Nachfrage nach stationärer Pflege der derzeitigen Situation in NRW insgesamt annähert, ***dann*** ist mit einer verstärken Nachfrage nach stationären Pflegeplätzen zu rechnen.

- Bis 2030 könnte die Nachfrage nach stationären Pflegeplätzen auf bis zu rund 280 ansteigen.

Handlungsfelder und Handlungsempfehlungen

Welche Maßnahmen sind wichtig, um die Bedarfe von jungen Pflegebedürftigen aktuell und zukünftig zu decken?

Handlungsfelder

Unterstützungsmöglichkeiten

Ambulante Pflege

Stationäre Pflege

Quellen: Experteninterviews, Auswertung Fachliteratur, Abfrage Umlandkreise, Ergebnisse des Expertenworkshops

Unterstützungsmöglichkeiten

- Umfassende Information der Betroffenen und der Angehörigen über bestehende Versorgungsangebote
- Ausbau und Professionalisierung von Hilfsangebote für Angehörige
- Verbesserung von niedrigschwelligen Unterstützungsangeboten
- Ehrenamt: Bewusstsein für die Gruppe der jungen Pflegebedürftigen schaffen
- Regelmäßige Evaluation (Monitoring)

Ambulante Pflege

- Ausbau von ambulanten Wohnprojekten
- Schaffung von barrierefreiem und bezahlbarem Wohnraum

Stationäre Pflege

- Ausbau der vollstationären Pflegeplätze mit Fokus auf junge Pflegebedürftige

Zunächst ist eine Analyse der Lebenssituation junger pflegebedürftiger Personen in vollstationären Pflegeeinrichtungen durchzuführen, um die tatsächlichen Bedarfe der Zielgruppe zu ermitteln. Wechselwirkungen zur Handlungsempfehlung „Ausbau von ambulanten Wohnprojekten“.

- Prüfung der Notwendigkeit von teilstationärer Betreuungsangebote

- Verbesserung des „Image“ von Pflegeheimen

Vielen Dank

Kontakt:

Daniel Hofmann

030-278749-11

daniel.hofmann@gewos.de

Sandra Jurasszovich

030-278749-12
sandra.jurasszovich@gewos.de

Anforderungen bei der Pflege junger Pflegebedürftigen

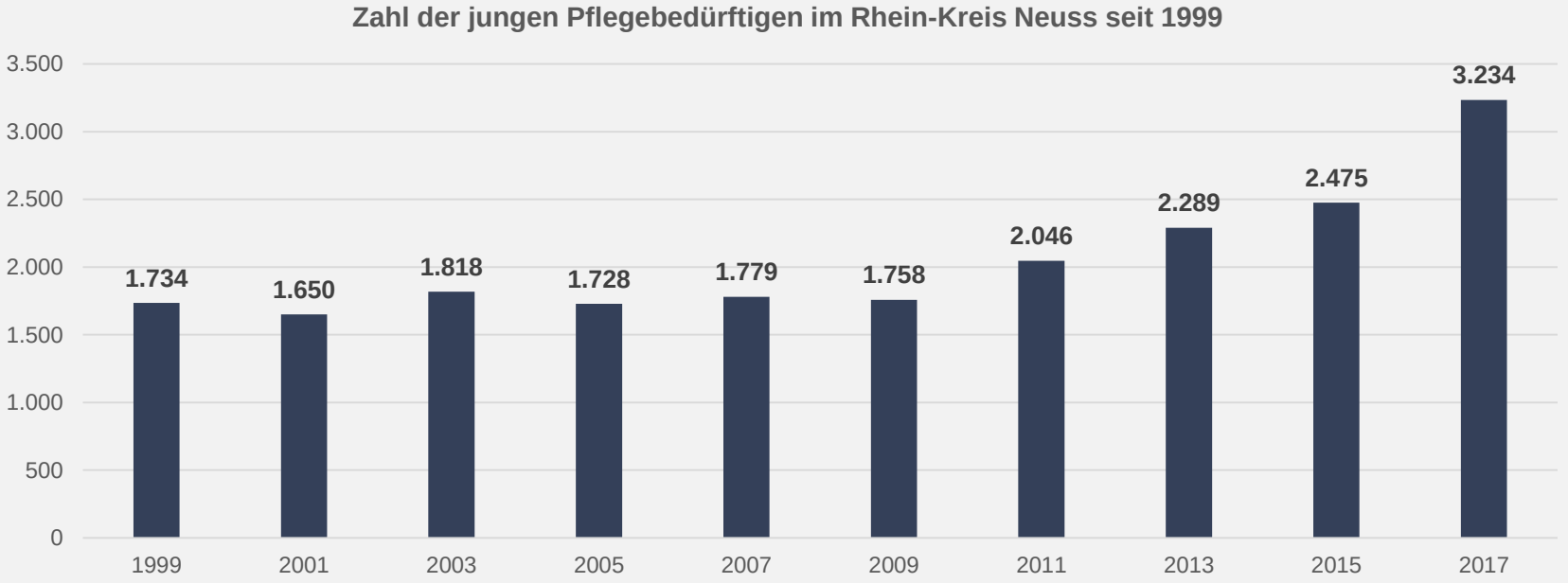
Tagesabläufe und Freizeitverhalten, aber auch Betreuungsanforderungen unterscheiden sich von älteren Pflegebedürftigen:

- i.d.R. häufiger Besuche von Familien, Freunden und Bekannten
- Internet und Kontakte durch soziale Medien haben große Bedeutung (moderne Medienangebote)
- Andere Anforderungen an die Körperpflege
- Sexuelle Bedürfnisse
- Betreuungsangebote mit Teilhabe, bspw. Kino, Konzertbesuche, Stadionbesuche, wichtig (1:1 Betreuung)
- Erhöhte Bedarfe an Ergotherapeuten, Heiltherapeuten, Physiotherapeuten
- Bedarf an Sozialbetreuer und Personal mit psychologischer Ausbildung

Quelle: Angaben Experteninterviews, Literatur

Entwicklung der jungen Pflegebedürftigen seit 1999

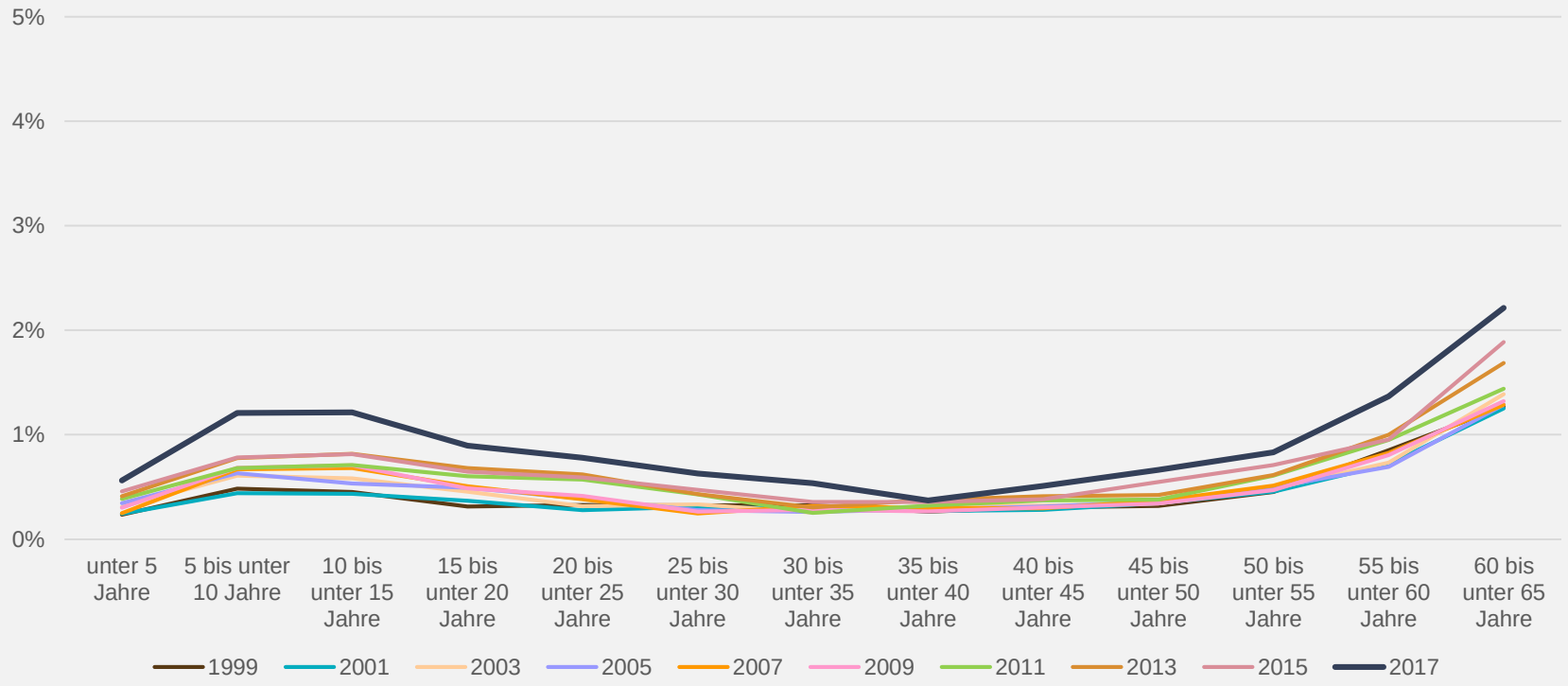
- Seit 1999 ist die Zahl der jungen Pflegebedürftigen im Rhein-Kreis Neuss um 1.500 Personen angestiegen.
- Die starke Zunahme 2017 im Vergleich zu 2015 (+31 %) ist zum großen Teil auf die Einführung des neuen, weiter gefassten Pflegebedürftigkeitsbegriffs ab dem 01.01.2017 zurückzuführen.



Datenquelle: IT.NRW

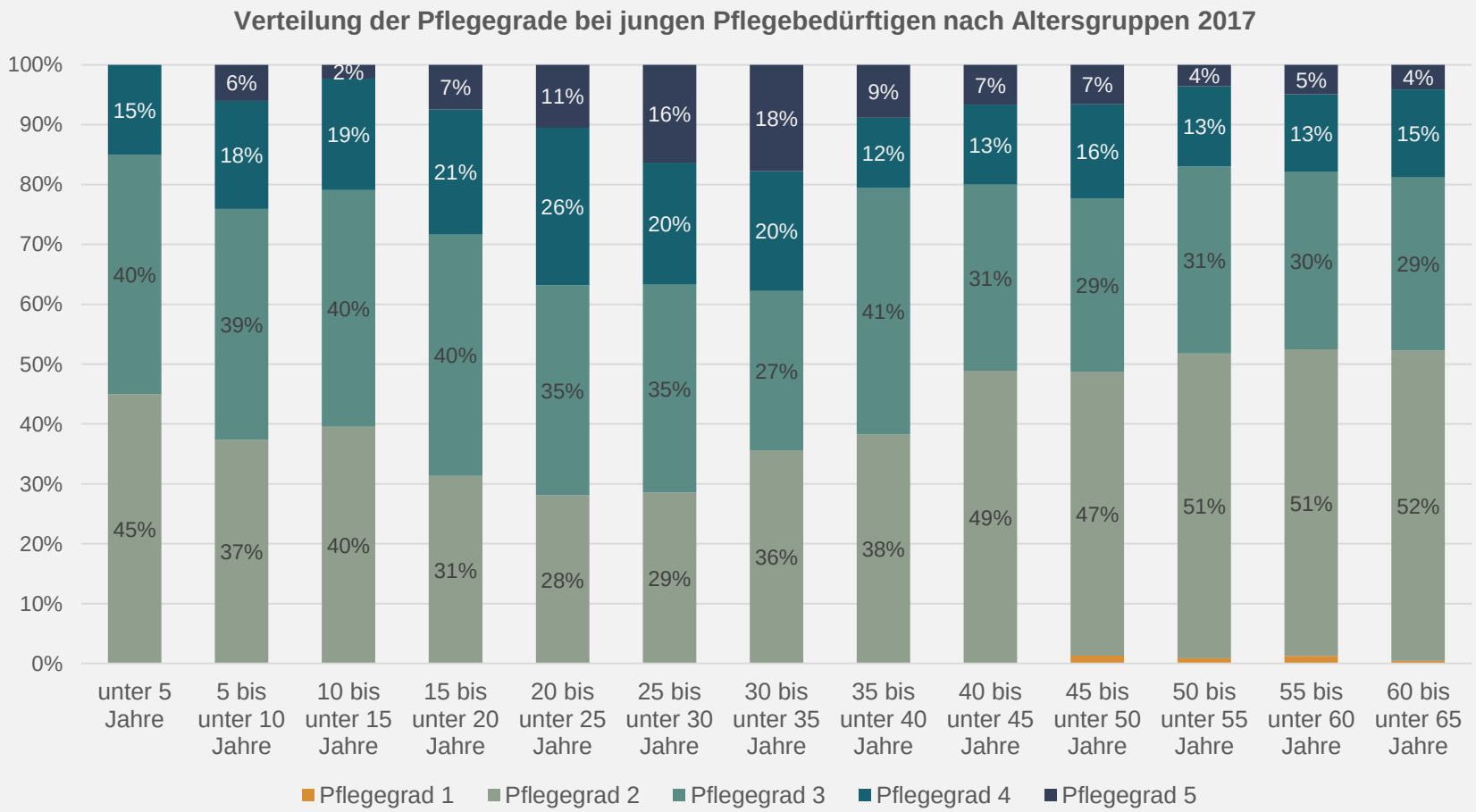
Entwicklung der jungen Pflegebedürftigen seit 1999

- Entwicklung der Pflegeprävalenzen (Pflegequote) im Zeitverlauf seit 1999



Berechnung: GEWOS, Datenquelle: IT.NRW

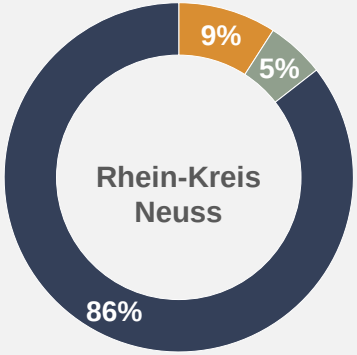
Pflegegrade

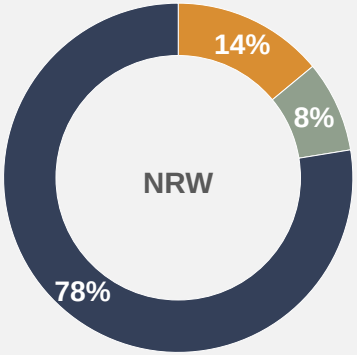


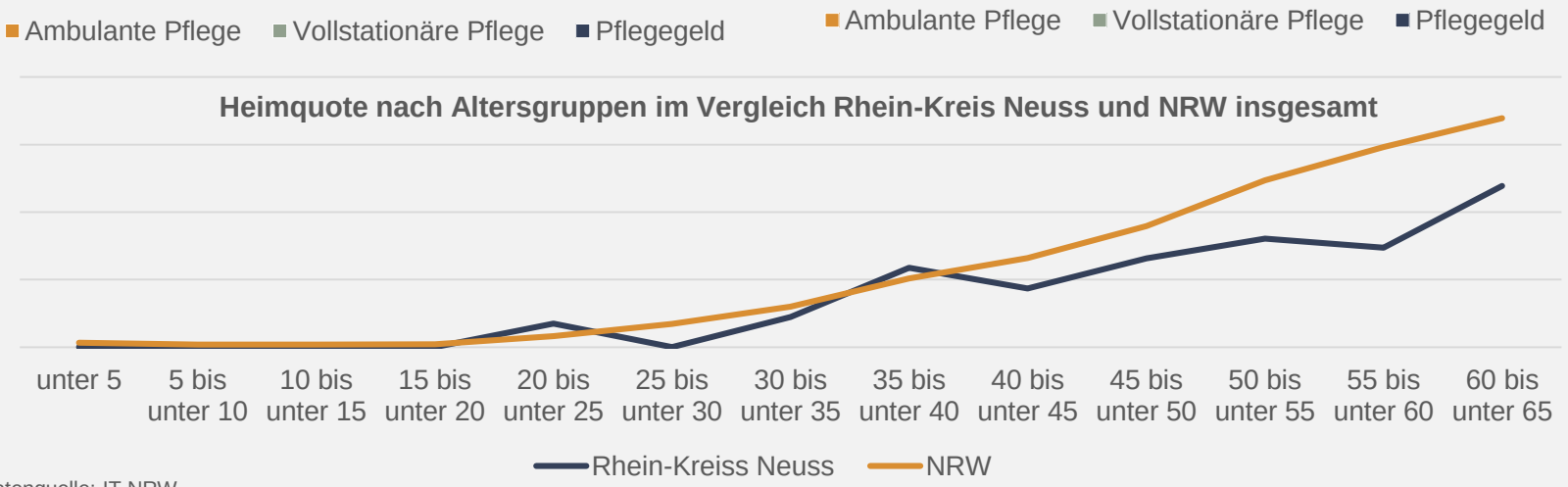
Datenquelle: IT.NRW

Versorgungsarten

Verteilung der Versorgungsarten bei jungen Pflegebedürftigen im Vergleich Rhein-Kreis Neuss und NRW insgesamt







Datenquelle: IT.NRW

Anmerkung: Werte für die Altersgruppen unter 20 Jahren sowie für die Gruppe „25 bis unter 30 Jahren“ im Rhein-Kreis Neuss sind unbekannt oder geheim zuhalten

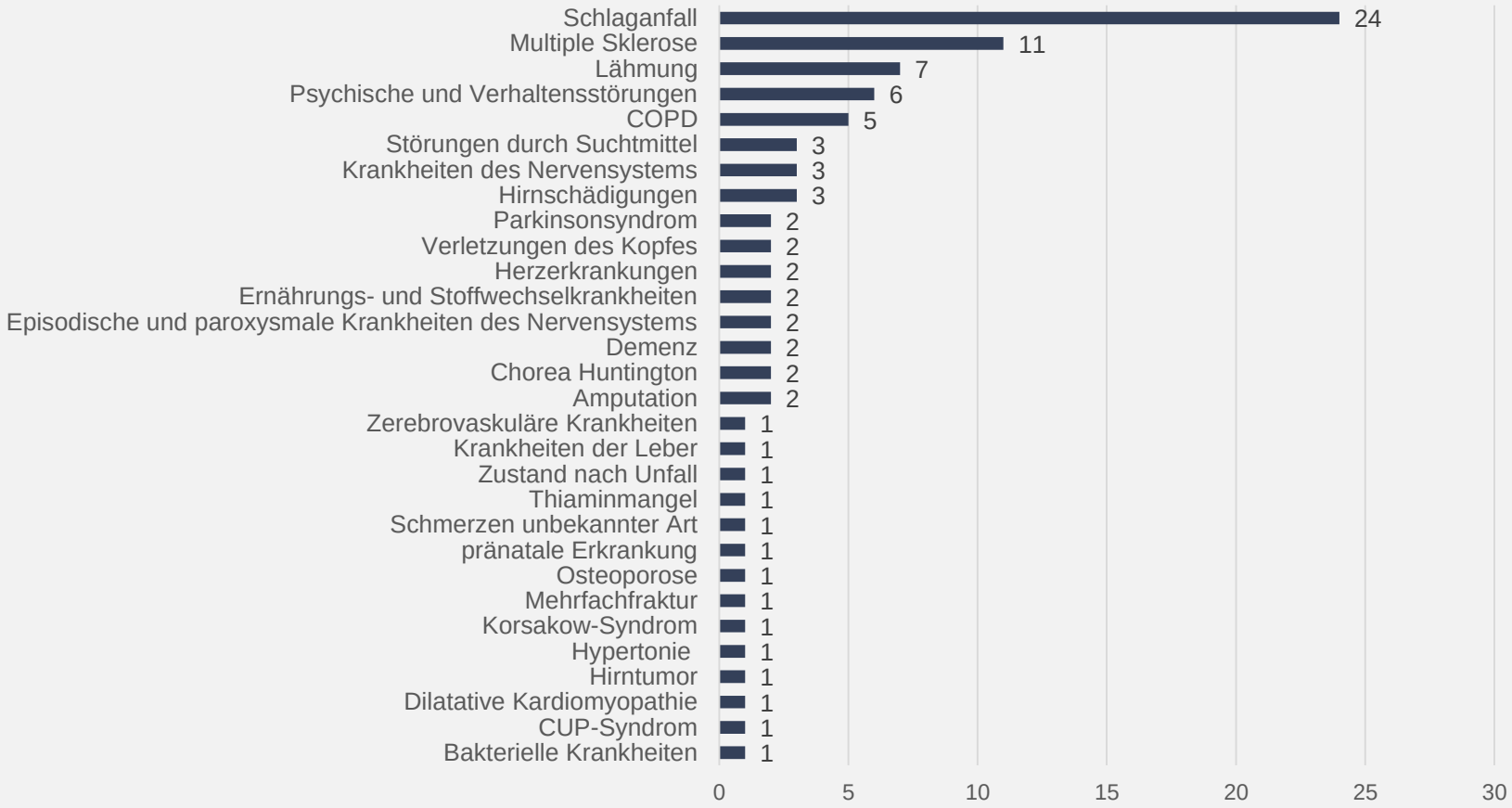
Junge Pflegebedürftige in vollstationäre Pflegeeinrichtungen im Rhein-Kreis Neuss

Abfrage zu Bewohner*innen unter 65 Jahren in stationären Pflegeeinrichtungen im Rhein-Kreis Neuss zum Stichtag 01.07.2019:

- 32 Pflegeeinrichtungen gaben eine Rückmeldung
- In 26 Einrichtungen wohnten 93 Pflegebedürftige unter 65 Jahren
- 13 Einrichtungen gaben keine Rückmeldung

Junge Pflegebedürftige in vollstationäre Pflegeeinrichtungen im Rhein-Kreis Neuss

Symptome der jungen Pflegebedürftigen in stationären Einrichtungen im Rhein-Kreis Neuss



Datenquelle: Abfrage bei den stationären Pflegeheimen im Rhein-Kreis Neuss zum Stichtag 01.09.2019, n= 92
Anmerkung: Laut Auskunft der Einrichtungen, lebten zum Stichtag 93 Pflegebedürftige unter 65 Jahren in 26 Pflegeheimen, es wurden allerdings nur 92 Symptome aufgelistet. 13 Einrichtungen beteiligten sich nicht an der Abfrage

Erkrankungen bei Pflegebedürftigkeit

Auswertungen der BARMER (Pflegereport 2017)

Häufigkeiten der Erkrankungen bei inzident jungen Pflegebedürftigen (bis 60 Jahren)

Regelmäßige Diagnosen*:

- Störung des Flüssigkeits- und Elektrolythaushaltes
- Krebs
- Sturzneigung
- Depression
- Störungen durch Suchtmittel
- Lähmung

* 20+ Prozent

Sehr häufige Diagnosen**:

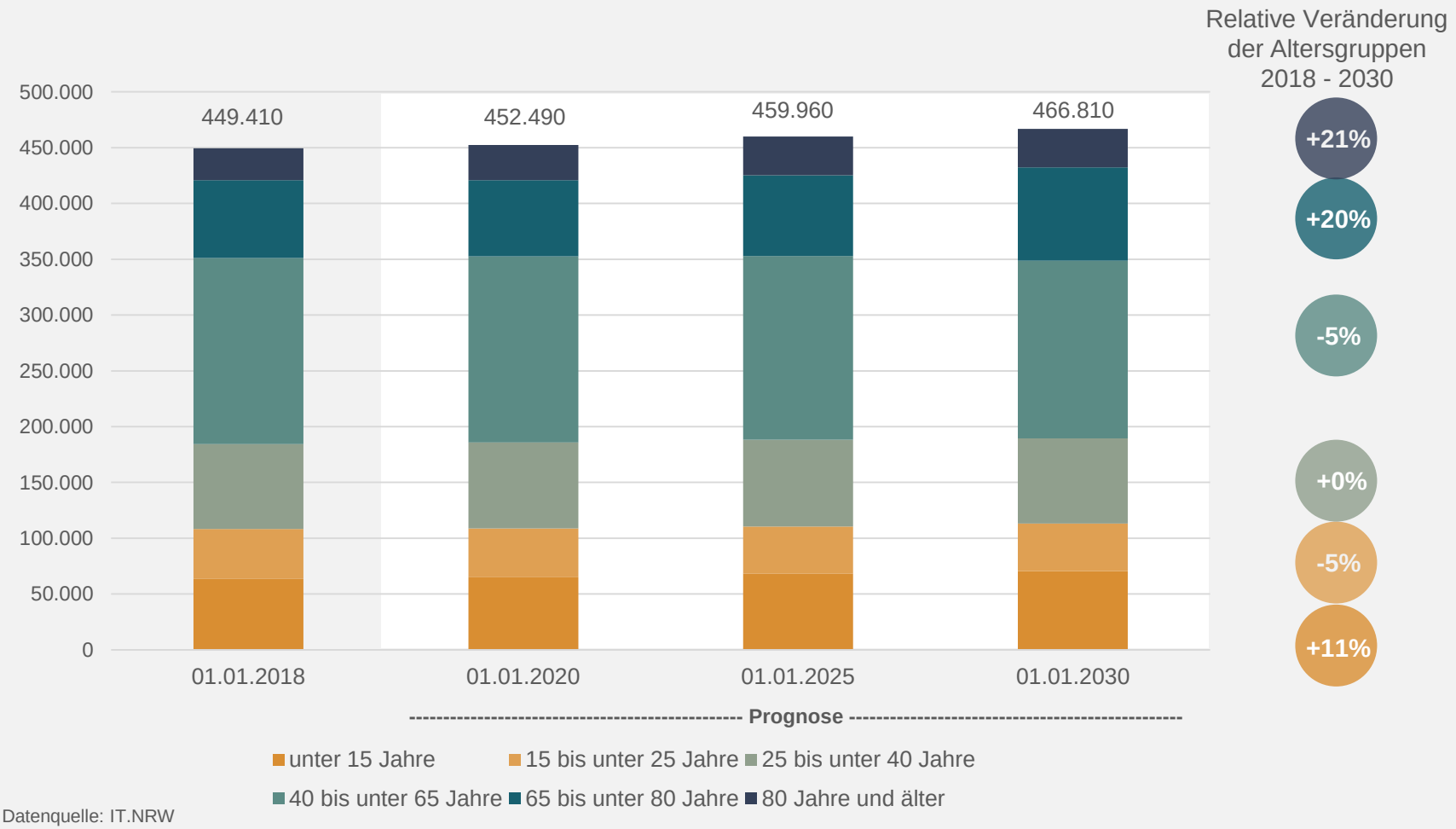
- Entwicklungsstörungen (bei Kindern und Jugendlichen)
- Fehl- und Mangelernährung
- Sensibilitätsstörung
- Diabetes
- Harninkontinenz
- Demenz
- Epilepsie

** 13 bis 20 Prozent

Quelle: Rothgang et al. (2017): Pflegereport 2017. Schriftenreihe zur Gesundheitsanalyse.

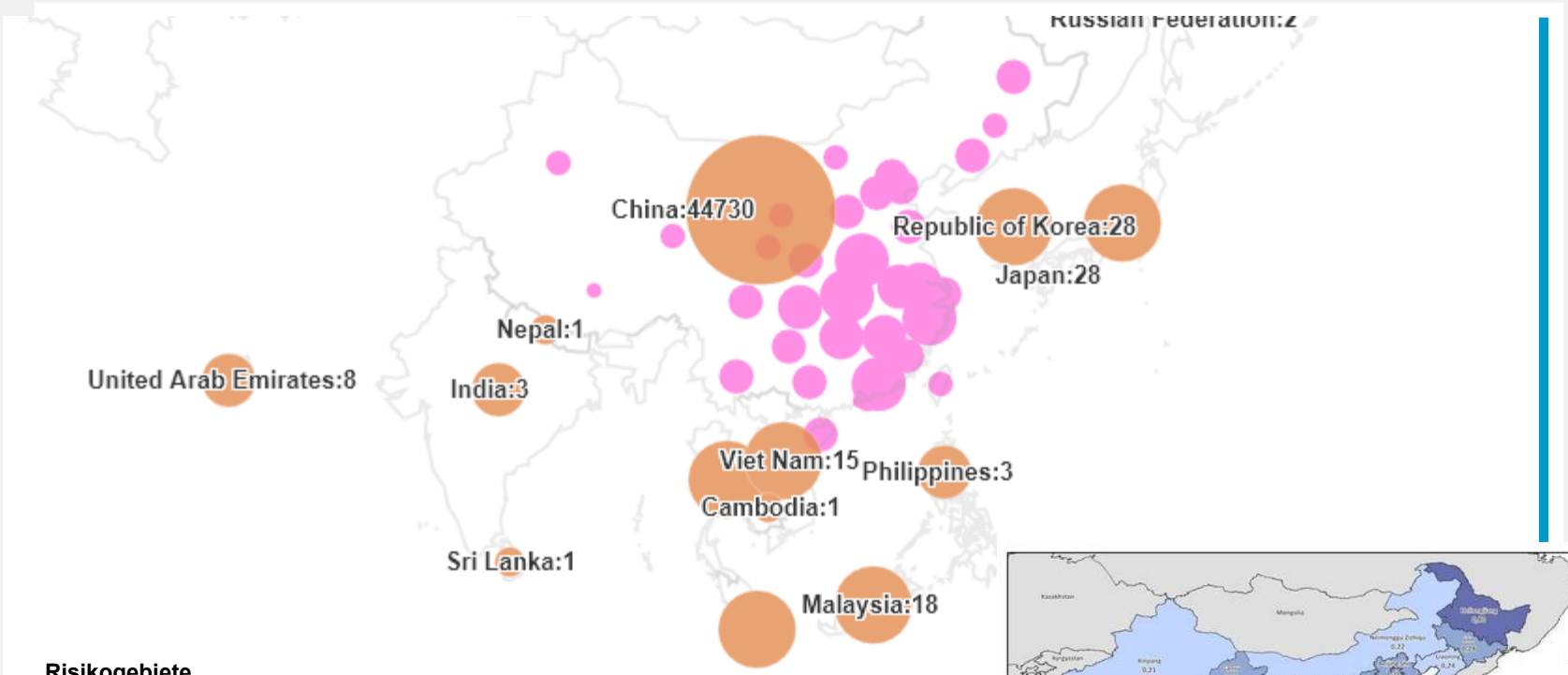
Bedarfsprognose

Bevölkerungsprognose für den Rhein-Kreis Neuss



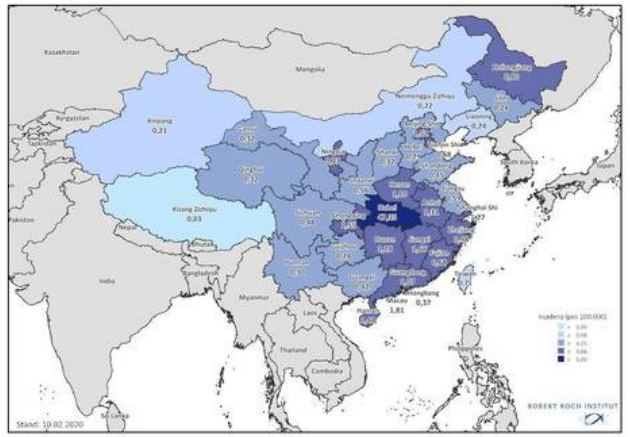
Datenquelle: IT.NRW
Die dargestellten Werte im Diagramm beziehen sich auf die Gesamtbevölkerung (gerundete Werte).

Aktuelles zum Corona Virus



Risikogebiete

Chinesische **Provinz Hubei (inkl. Stadt Wuhan) und die Städte Wenzhou, Hangzhou, Ningbo, Taizhou in der Provinz Zhejiang.**



rhein kreis neuss

Fallzahlen in Deutschland

In Deutschland wurden bislang 16 Fälle einer 2019-nCoV-Infektion bestätigt. Alle stehen im Zusammenhang mit einem einzigen Infektionsgeschehen (Infektionscluster) bei einer Firma in Bayern (14 Fälle), oder es sind Fälle bei den deutschen Staatsbürgern, die Anfang Februar 2020 aus Wuhan ausgeflogen worden waren (2 Fälle; Informationen des Gesundheitsministeriums Rheinland-

Fallzahlen Asien 12.02.2020

Continent	Country / Territory / Area	Confirmed cases	Deaths	Comments
Asia	China	44 724	1 114	Including 33366 cases from Hubei povince
Asia	Singapore	47	0	
Asia	Thailand	33	0	
Asia	Republic of Korea	28	0	
Asia	Japan	25	0	
Asia	Taiwan	18	0	
Asia	Malaysia	18	0	
Asia	Vietnam	15	0	

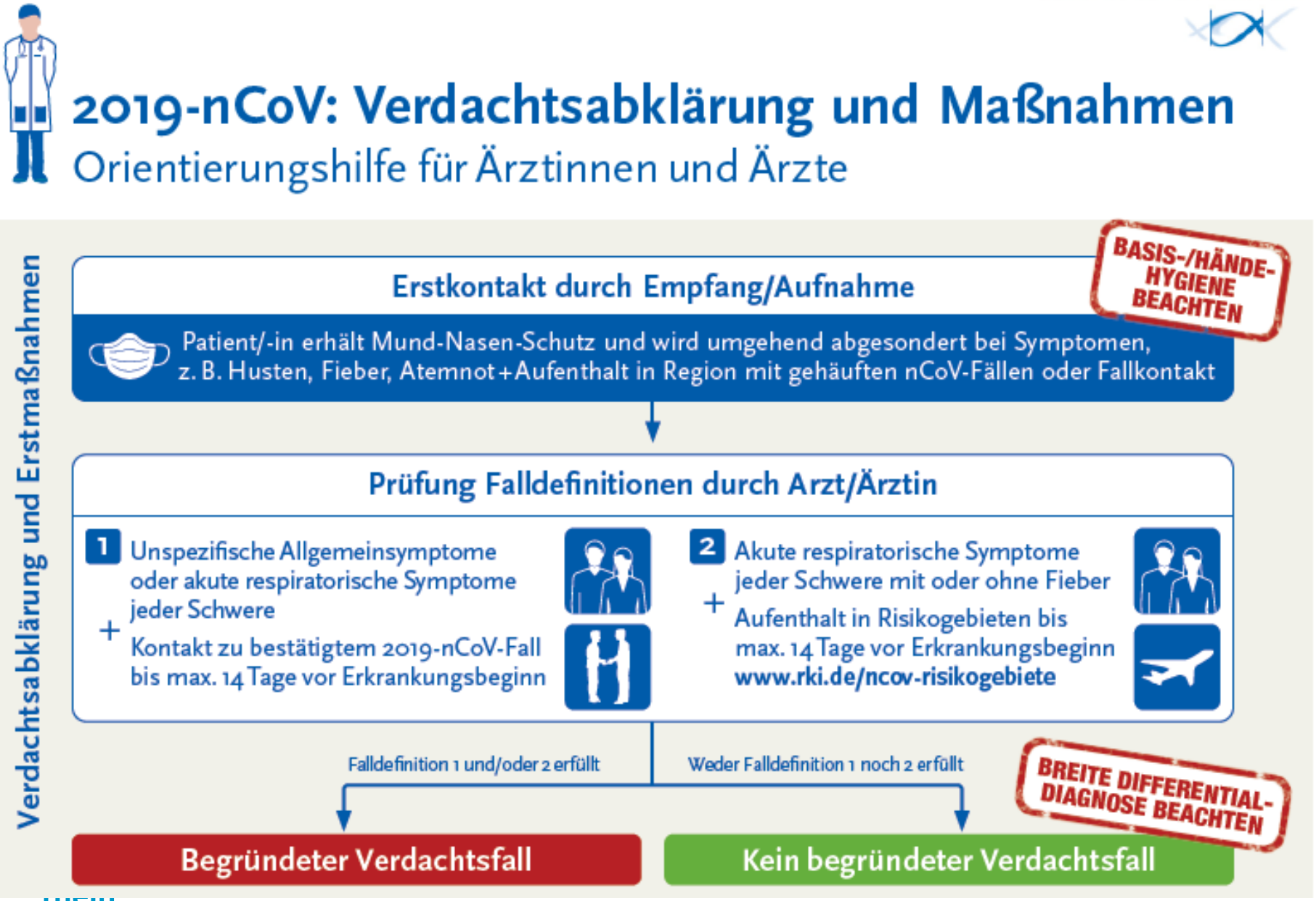
Fallzahlen Europa, USA, Canada, Australia 12.02.2020

Europe	Germany	16	0	
Europe	France	11	0	
Europe	United Kingdom	8	0	
Europe	Italy	3	0	
Europe	Spain	2	0	
Europe	Russia	2	0	
Europe	Sweden	1	0	
Europe	Finland	1	0	
Europe	Belgium	1	0	
America	United States of America	13	0	
America	Canada	7	0	
Oceania	Australia	15	0	
Total		**45 179**	**1 115**	

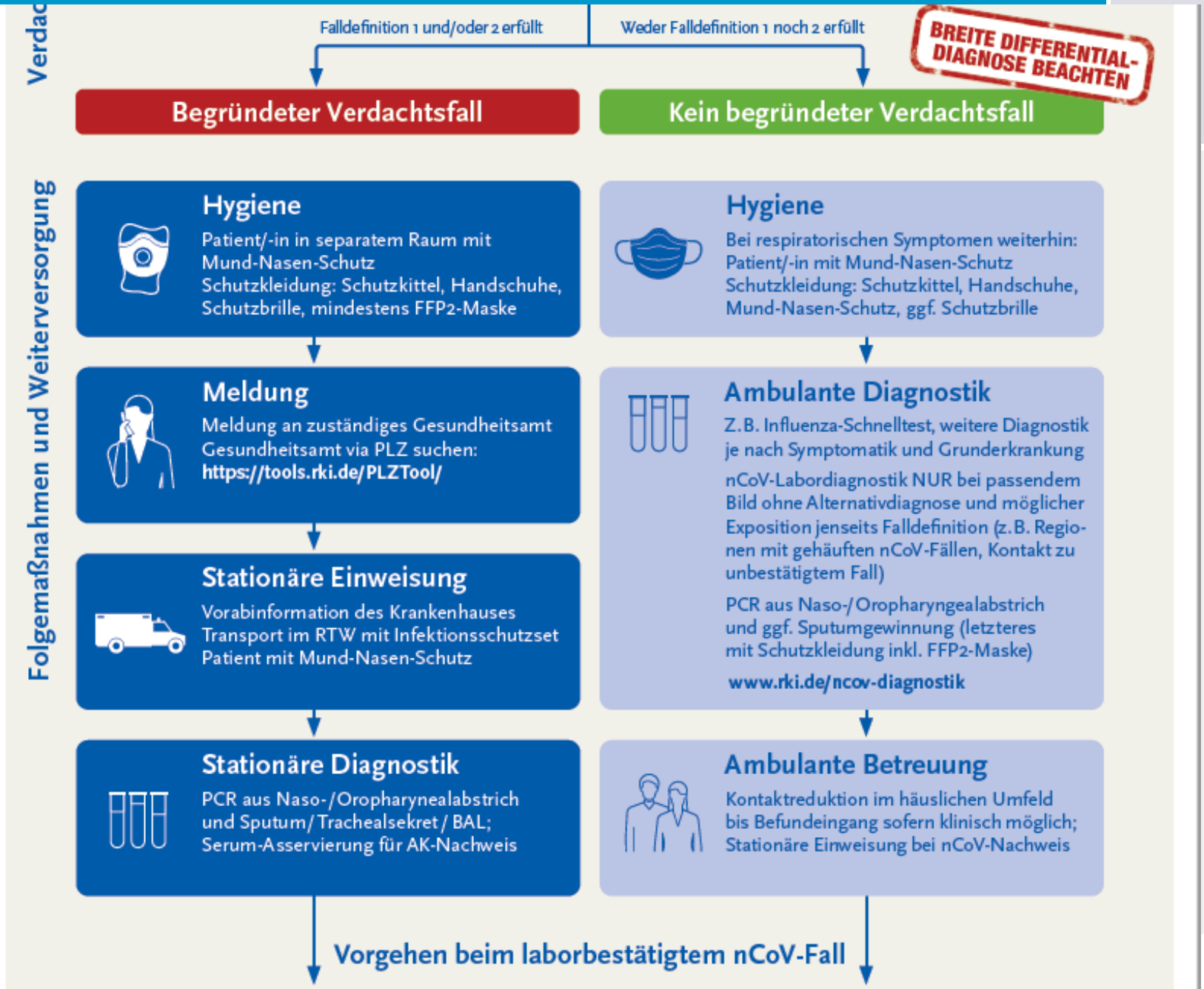
ROBERT KOCH INSTITUT

2019-nCoV: Verdachtsabklärung und Maßnahmen

Orientierungshilfe für Ärztinnen und Ärzte



mein kreis neuss


Verdac
Falldefinition 1 und/oder 2 erfüllt
Weder Falldefinition 1 noch 2 erfüllt
BREITE DIFFERENTIAL-DIAGNOSE BEACHTEN
Begründeter Verdachtsfall
Kein begründeter Verdachtsfall
Folgemaßnahmen und Weiterversorgung
Hygiene
Patient/-in in separatem Raum mit Mund-Nasen-Schutz
Schutzkleidung: Schutzkittel, Handschuhe, Schutzbrille, mindestens FFP2-Maske
Meldung
Meldung an zuständiges Gesundheitsamt
Gesundheitsamt via PLZ suchen:
https://tools.rki.de/PLZTool/
Stationäre Einweisung
Vorabinformation des Krankenhauses
Transport im RTW mit Infektionsschutzset
Patient mit Mund-Nasen-Schutz
Stationäre Diagnostik
PCR aus Naso-/Oropharynealabstrich und Sputum/Trachealsekret/BAL;
Serum-Asservierung für AK-Nachweis
Hygiene
Bei respiratorischen Symptomen weiterhin:
Patient/-in mit Mund-Nasen-Schutz
Schutzkleidung: Schutzkittel, Handschuhe, Mund-Nasen-Schutz, ggf. Schutzbrille
Ambulante Diagnostik
Z.B. Influenza-Schnelltest, weitere Diagnostik je nach Symptomatik und Grunderkrankung
nCoV-Labordiagnostik NUR bei passendem Bild ohne Alternativdiagnose und möglicher Exposition jenseits Falldefinition (z.B. Regionen mit gehäuften nCoV-Fällen, Kontakt zu unbestätigtem Fall)
PCR aus Naso-/Oropharyngealabstrich und ggf. Sputumgewinnung (letzteres mit Schutzkleidung inkl. FFP2-Maske)
www.rki.de/ncov-diagnostik
Ambulante Betreuung
Kontaktreduktion im häuslichen Umfeld bis Befundeingang sofern klinisch möglich;
Stationäre Einweisung bei nCoV-Nachweis
Vorgehen beim laborbestätigtem nCoV-Fall

Vorgehen beim laborbestätigtem nCoV-Fall

Meldung bestätigter Fall

Meldung an zuständiges Gesundheitsamt
Gesundheitsamt via PLZ suchen:
https://tools.rki.de/PLZTool/

Stationäre Behandlung

Meldung bestätigter Fall

Meldung an zuständiges Gesundheitsamt
Gesundheitsamt via PLZ suchen:
https://tools.rki.de/PLZTool/

Stationäre Einweisung

Vorabinformation des Krankenhauses
Transport im RTW mit Infektionsschutzset
Patient mit Mund-Nasen-Schutz

Hinweise zur stationären Versorgung eines nCoV-Falls

Therapie

Supportive Maßnahmen entsprechend Schwere der Erkrankung
Beratung zu klinischen Fragen über das zuständige STAKOB- Behandlungszentrum
Kontakt unter: **www.rki.de/stakob**

Hygiene

Patient in Isolierzimmer mit Vorraum / Schleuse
Schutzkleidung: Schutzkittel, Handschuhe, Schutzbrille, mindestens FFP2-Maske
www.rki.de/ncov-hygiene

Patiententransport im Krankenhaus

Beschränkung auf unvermeidbare Transporte; Patient mit Mund-Nasen-Schutz

Weiterversorgung

Kontaktpersonen - Maßnahmen

Synopse Kategorie I und II

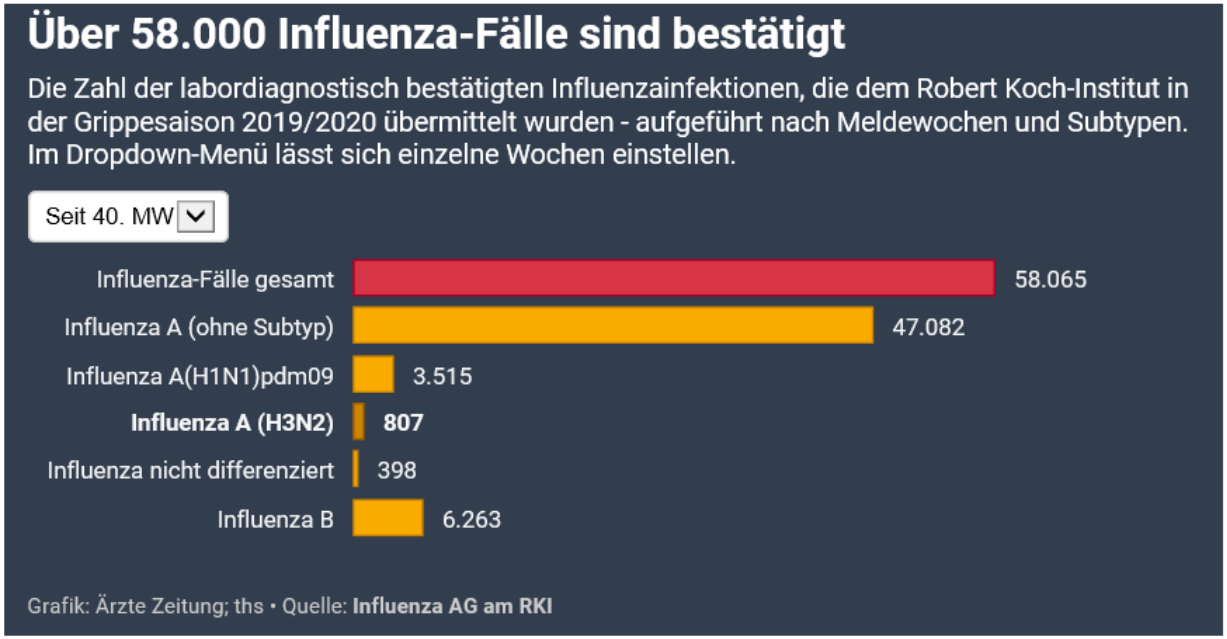
	I	II
Art der Kontaktperson	Person mit ≥15 Min face-to-face Kontakt	<15 Min
	Direkter Kontakt zu Sekreten	-
	Medizinisches Personal ≤2m, nach Kontakt mit Fall ohne vollständige Schutzausrüstung	Medizinisches Personal, >2m Medizinisches Personal ≤2m, mit Schutzausrüstung
	Flugzeug: -innerhalb 2 Reihen davor/dahinter -Crew, wenn eines der anderen Kriterien greift	 >2 Reihen Crew
Ermittlung, namentliche Registrierung durch GA	Ja	Ja (optional)
Info zu Krankheit, Übertragung	Ja	Ja (optional)
Kontaktreduktion	-Reduktion der Kontakte zu anderen Personen -häusliche Absonderung (unter Abwägung der Möglichkeiten und nach Risikobewertung des Gesundheitsamtes)	Reduktion der Kontakte zu anderen Personen, z.B. freiwillige häusliche Absonderung nahelegen
Gesundheitsüberwachung	-tägliche Kontaktaufnahme durch Gesundheitsamt -2x täglich Messung der Körpertemperatur Tagebuch zu Symptomen <u>ab Symptomatik:</u> -Kontakt zu GA -Kontaktpersonen notieren	Nein Nein Nach 14 Tagen: Abmeldung bei GA <u>ab Symptomatik:</u> -Kontakt zu GA -Kontaktpersonen notieren

Aktuelle Zahlen zur Influenza Deutschland 12.02.2020

ÄrzteZeitung

Meine ÄZ Suche

Seit Anfang Oktober (40. KW) waren es 58.065 Fälle, 96 Patienten sind gestorben.



Gut jeder sechste Betroffene wurde stationär behandelt. Auch gab es 165 Ausbrüche mit mehr als fünf Fällen, vor allem in Kitas, Heimen und Krankenhäusern.

Influenza im Rhein-Kreis Neuss 12.02.2020

Anzahl Influenza RKN 2020	
Woche	Anzahl
1	6
2	15
3	21
4	18
5	37
6	70
7	50

Woche 7 unvollständig

Vielen Dank !

Schulgesundheitsfachkräfte „school nurses“ Sachstand und weiteres Verfahren

Vorstellung im Sozial- und Gesundheitsausschuss
05. September 2017

Beschluss: „Der Sozial- und Gesundheitsausschuss bittet die Verwaltung, die Umsetzung des Projektes weiter voranzutreiben….“

Worum geht es?

Geändertes Krankheitsbild der Kinder

- Geänderter Schulalltag
- Elternhaus im Wandel

Zielsetzung / Aufgaben

- Kinder und Jugendliche
  - Direkte pflegerische Versorgung bei Verletzungen und akuten Erkrankungen
  - Betreuung chronisch Kranker/behinderter Kinder/Jugendlicher
  - Gesundheitsförderung und Gesundheitsbildung
  - Schulumfeld verbessern / gesunde Ernährung
  - Weniger Fehlzeiten der Schüler
- Schulpersonal
  - Entlastung von fachfremden gesundheitsbezogenen Aufgaben
- Eltern
  - Reduzierung von Arbeitsausfällen

Standorte

- Förderschulen des Kreises

Kooperationspartner

- Kreisschulamt
- Bildungsinstitut für Gesundheitsberufe in Neuss
- AOK
- Landesunfallkasse
- Lions Club
- Stiftungen

Zeitplan

- April: Vereinbarungen mit Unterstützern
- Juni: Ausbildung BIG
- August: Schuljahr 2020 Start

Kostenplanung

	2020	2021	2022	2023	Gesamt
School Nurse	80.000	160.000	160.000	160.000	560.000
Sachkosten	32.300	2.300	2.300	2.300	39.200
Gesamt	137.300	162.300	162.300	162.300	624.200
Drittmittel					
Landesunfallkasse	52.000	52.000	52.000	52.000	208.000

Rhein-Kreis Neuss

Neuss/Grevenbroich, 11.02.2020

50 - Sozialamt

Tischvorlage

Sitzungsvorlage-Nr. 50/3813/XVI/2020

Gremium	Sitzungstermin	Behandlung
Sozial- und Gesundheitsausschuss	13.02.2020	öffentlich

Tagesordnungspunkt:

"Between the Lines" - Anfrage der Kreistagsfraktionen CDU und FDP vom 05.02.2020

Sachverhalt:

Die Kreistagsfraktionen CDU und FDP haben in der beigefügten gemeinsamen Anfrage vom 5. Februar 2020 um Prüfung der Möglichkeiten einer Kooperation des Rhein-Kreises Neuss mit dem Solinger Verein „Between the Lines" gebeten. Diese solle die Nutzung der durch den Verein entwickelten kostenlos verfügbaren App als unverbindliche Übersicht bestehender regionaler Anlauf- und Beratungsstellen sowie Hilfeinstitutionen für Jugendliche zum Inhalt haben.

Die Verwaltung steht dem mit der App verfolgten Projektansatz sehr aufgeschlossen gegenüber. Für die Planung und Abstimmung der weiteren Schritte sind zunächst jedoch noch mehrere Fragen zu klären. Die Rückmeldung zu einer diesbezüglichen Anfrage der Verwaltung an den Verein „Between the Lines" steht noch aus.

Allgemein lässt sich feststellen, dass für den Erfolg einer solchen Kooperation erfahrungsgemäß insbesondere die Gewährleistung der Datenaktualität der in der App hinterlegten Organisationen und Beratungsangebote maßgeblich ist.

In dem Zusammenhang müsste zunächst geklärt werden, durch wen die Datenpflege erfolgen soll. Nicht nur die erstmalige Organisationsakquise im Kreisgebiet, sondern auch die regelmäßige Datenpflege würden - im Falle einer Wahrnehmung durch die Kreisverwaltung - in erheblichem Umfang Personalkapazitäten voraussetzen. Insofern würde sich unter Umständen eine Finanzierungsfrage der Personalkosten anschließen.

Bei einer zentralisierten Datenpflege wären im Hinblick auf die Weitergabe von Daten der Organisationen an den Verein „Between the Lines" zudem datenschutzrechtliche Fragen zu klären. Möglicherweise müssten von den Organisationen im Vorfeld der Datenweitergabe im Einzelfall Einwilligungserklärungen eingeholt werden.

Über den Internet-Link https://between-the-lines.info/dashboard/neue-organisation/ hat jede Organisation bereits die Möglichkeit, selbst Kontaktdaten, Zielgruppe und Beratungskategorien zu hinterlegen. Hierdurch werden diese vermutlich in der App „Between the Lines" dargestellt

und damit eine direkte Kontaktherstellung ermöglicht. Zum jetzigen Zeitpunkt ist nach entsprechender Internetrecherche noch keine der Organisationen im Kreisgebiet in der App hinterlegt.

Am Beispiel der „Pflegefinder-App" hat sich die eigenverantwortliche Datenpflege durch die jeweiligen Akteure nach den bisherigen Erfahrungen der Kreisverwaltung bewährt.

Anlagen:
20200213 Anfrage SozialAS

Fraktionen im Kreistag des Rhein-Kreises Neuss

An die Vorsitzende
des Sozial- und Gesundheitsausschusses
des Rhein-Kreises Neuss
Frau Barbara Brand
Oberstraße 91
41460 Neuss

05. Februar 2020

Anfrage für die Sitzung des Sozial- und Gesundheitsausschusses am 13. Februar 2020

Sehr geehrte Frau Brand,

die Fraktionen von CDU und FDP bitten Sie, folgende Anfrage auf die Tagesordnung der nächsten Sitzung des Sozial- und Gesundheitsausschusses am 13. Februar 2020 zu setzen.

Anfrage
Die Verwaltung wird gebeten, die Frage zu klären, ob die Möglichkeiten einer Kooperation des Rhein-Kreises Neuss mit dem Solinger Verein „Between the Lines“ inklusiver der durch den Verein entwickelten kostenlos verfügbaren App als unverbindliche Übersicht bestehender regionaler Anlauf- und Beratungsstellen sowie Hilfeinstitutionen für Jugendliche besteht.

Begründung:
Ob häusliche Gewalt gegen Frauen, Suchtprobleme, Schulden oder andere Problemlagen, für die Betroffenen gibt es zahlreiche Hilfsangebote, die in der Notlage helfen können. Um hier ein einfaches und anonymes Angebot zu schaffen, um herauszufinden, welche Hilfsangebote es gibt und wie der Kontakt zu diesen Einrichtungen möglichst einfach hergestellt werden kann, bietet die App-Anwendung des Solinger Vereins „Between the Lines“ eine sinvolle Hilfestellung an.
Der Verein arbeitet aktuell an einer bundesweiten Etablierung der für die Stadt Solingen aufgebauten Strukturen. Der Rhein-Kreis Neuss könnte somit eine Vorreiterrolle bei der Verbreitung dieses Projekts einnehmen und vom Nutzen des

CDU-Kreistagsfraktion ▪ Münsterplatz 13a ▪ 41460 Neuss
Telefon: 02131/718850 ▪ Telefax: 02131/7188555 ▪ E-Mail: fraktion@cdu-rheinkreisneuss.de
▪ Internet: www.cdu-rheinkreisneuss.de

FDP-Kreistagsfraktion ▪ Brauereistraße 13 ▪ 41352 Korschenbroich
Telefon: 02161/8299860▪ Telefax: 02161/8299861▪ E-Mail: info@fdp-rkn.de
▪ Internet: www.fdp-rkn.de

Appbasierten Beratungsangebotes profitieren, ohne Mittel in die Produktion eines vergleichbaren technischen Angebotes zu investieren.
Im Rahmen der Ausrichtung der App für den Rhein-Kreis Neuss sollte auf eine möglichst umfassende Darstellung der einzelnen Anlauf- und Beratungsstellen sowie Hilfeinstitutionen geachtet werden. Dies beinhaltet Angebote zum Beispiel der Frauenberatungsstellen, Drogenberatungsstellen, Schuldnerberatungsmöglichkeiten, etc.
In diesem Zusammenhang regen wir an, eine Abstimmung mit den kreisangehörigen Kommunen vorzunehmen, damit die Fortschreibung der Informationen zu den einzelnen Hilfsangeboten sichergestellt werden kann. Auf diesem Wege wäre eine konsistente Darstellung der Angebotsvielfalt innerhalb der Kreisgemeinschaft möglich sowie die Zusammenarbeit und die sich ergänzenden Hilfestellungen der einzelnen Institutionen leichter zu erfassen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Dieter Welsink
Vorsitzender der
CDU-Kreistagsfraktion
im Rhein-Kreis Neuss

Dirk Rosellen
Vorsitzender der
FDP-Kreistagsfraktion
im Rhein-Kreis Neuss

CDU-Kreistagsfraktion ▪ Münsterplatz 13a ▪ 41460 Neuss
Telefon: 02131/718850 ▪ Telefax: 02131/7188555 ▪ E-Mail: fraktion@cdu-rheinkreisneuss.de
▪ Internet: www.cdu-rheinkreisneuss.de

FDP-Kreistagsfraktion ▪ Brauereistraße 13 ▪ 41352 Korschenbroich
Telefon: 02161/8299860 ▪ Telefax: 02161/8299861 ▪ E-Mail: info@fdp-rkn.de
▪ Internet: www.fdp-rkn.de

Rhein-Kreis Neuss

Neuss/Grevenbroich, 12.02.2020

50 - Sozialamt

Tischvorlage

Sitzungsvorlage-Nr. 50/3818/XVI/2020

Gremium	Sitzungstermin	Behandlung
Sozial- und Gesundheitsausschuss	13.02.2020	öffentlich

Tagesordnungspunkt:

"Veröffentlichung der internen Telefonverzeichnisse der Jobcenter sowie Auflösung des Servicecenters im Jobcenter" - Antrag der Fraktion UWG-Freie Wähler Rhein-Kreis Neuss / Die Aktive vom 03.02.2020

Sachverhalt:

In Abstimmung mit der Geschäftsführung des Jobcenters Rhein-Kreis Neuss (JC RKN) und dem Träger Agentur für Arbeit Mönchengladbach nimmt die Verwaltung zu den Anträgen der Fraktion UWG-Freie Wähler Rhein-Kreis Neuss / Die Aktive vom 3. Februar 2020 wie folgt Stellung:

1. Offenlegung der internen Sachbearbeiter-Telefonverzeichnisse der Jobcenter im Rhein- Kreis Neuss

Es besteht keine rechtliche Verpflichtung zur Offenlegung der internen Sachbearbeiter-Telefonverzeichnisse. Dies wurde mit Urteil des Bundesverwaltungsgerichts vom 20. Oktober 2016 (86/2016 (https://www.bverwg.de/pm/2016/86) höchstrichterlich geklärt.

Aus der Pressemitteilung zur Urteilsbegründung:

Es greift der Ausschlussgrund der „Gefährdung der öffentlichen Sicherheit" nach § 3 Nr. 2 Informationsfreiheitsgesetz (IFG). Zu diesem Schutzgut zählen auch die Funktionsfähigkeit und die effektive Aufgabenerledigung öffentlicher Einrichtungen. Diese sah das Gericht durch die Herausgabe der Telefonnummern als gefährdet an. Bei den dienstlichen Telefonnummern handelt es sich um personenbezogene Daten, die vom Schutzbereich des Grundrechtes auf informelle Selbstbestimmung erfasst werden. Demgegenüber liegt nach § 5 Abs. 1 Satz 1 IFG ein relativer Vorrang des Datenschutzes vor dem Informationsinteresse zugrunde.

Aktuell wird die Gefährdungslage im JC RKN eher hoch eingeschätzt (Bedrohung am 17. Januar 2020, Mord an einer Mitarbeiterin im Jahr 2012, anonyme Drohungen). Es muss davon ausgegangen werden, dass die Bedrohungen personalisiert zunehmen werden, wenn Namen und Durchwahlen aller Mitarbeiter im Internet veröffentlich würden.

Die Gefährdungslage in Jobcentern war zuletzt auch Gegenstand einer Kleinen Anfrage im Deutschen Bundestag (Drs. 19/16942 vom 30. Januar 2020). Aufgrund eines starken Anstiegs der Sicherheitskosten werde von einer allgemeinen bundesweiten Entwicklung ausgegangen.

2. Sofortige Einführung einer täglichen Sprechstunde mit den Sachbearbeitern

Die Einführung täglicher telefonischer Sprechstunden hat sich in der Vergangenheit nicht bewährt. Die Erreichbarkeit für den Kunden ist aufgrund der Organisation im professionellen Service Center mit besonderer Software und Schulungen deutlich besser. Um diese Aufgaben wahrzunehmen, müsste das Personal im JC RKN aufgestockt werden. So hat das Jobcenter in Mönchengladbach 15 VZÄ (Vollzeitstellen) plus Teamleitung für diese Aufgabe eingesetzt.

- Zeitlich limitierte tägliche Sprechstunden im Jobcenter führen zu einer Verdichtung der Anrufe in der Servicezeit aber nicht zu einer besseren Erreichbarkeit für die Kunden.

- Das Personal müsste im JC RKN massiv aufgestockt werden, um eine annähernd gleiche Erreichbarkeit für den Kunden zu gewährleisten (nach internen Hochrechnungen ca. 14 VZÄ)

- In der Zeit der Telefonie ist keine Vorgangsbearbeitung oder Beratung möglich. Dadurch erhöht sich die Wartezeit auf einen Beratungstermin bzw. auf eine Zahlung, die durch die Sachbearbeitung administriert wird.

- Die o.g. Fragestellungen führten in der Vergangenheit zu der Einführung von Service Centern. Damit ist eine ungestörte Beratungssituation für die Kunden möglich und die Anliegen der Kunden können zeitnah erledigt werden (Fallabschluss liegt bei über 80 Prozent, im Januar 2020 knapp 89 Prozent). Nur in knapp 20 Prozent der Fälle muss eine „Nachbearbeitung" über die Sachbearbeitung aufgrund der Komplexität erfolgen.

- Die Annahme von Telefonanrufen während Beratungsgesprächen wirft zudem datenschutzrechtliche Fragen auf.

3. Schnellstmögliche Auflösung bzw. Kündigung des Service Centers:

Eine sofortige Auflösung des Vertrages ist aufgrund der vertraglichen Bindungen nicht möglich. Der aktuelle Vertrag läuft Ende 2020 aus. Das JC RKN hat die Dienstleistung „Service Center SGB II" bei der Bundesagentur für Arbeit mit einer Laufzeit vom 01.01.2018 bis zum 31.12.2020 eingekauft. Für die folgenden Jahre müsste die Dienstleistung neu eingekauft werden. Hierfür ist ein Beschluss in der Trägerversammlung notwendig.

Eine Auflösung des Service Centers würde bedeuten, dass die hierüber wahrgenommenen Aufgaben durch das JC RKN mit zusätzlich einzustellendem Personal (ca. 14 VZÄ - siehe Ziffer 2) aufgefangen werden müssten. Zur Herstellung von Transparenz, welche Aufgaben das Service Center im Einzelnen wahrnimmt und wie dieses funktioniert, ist ein Auszug zur Aufgabenbeschreibung aus dem Dienstleistungskatalog der Bundesagentur für Arbeit beigefügt:

„Dienstleistungskatalog Service Center SGB II – O.7

1. Bedient werden:

- Jobcenter Neuss (Geschäftsführung, Leistung, Arbeitsvermittlung)
- Geschäftsstelle Dormagen (Arbeitsvermittlung)
- Geschäftsstelle Grevenbroich (Leistung, Arbeitsvermittlung), auch für Kundinnen / Kunden aus Rommerskirchen und Jüchen
- Sonderteam Integration Point für Neuss, Kaarst, Korschenbroich und Dormagen

2. Aufgaben, die durch das Service Center bewältigt werden (Modul Inbound):

Erteilung von Auskünften

- zu Öffnungszeiten, Kontaktdaten, Service- und Sprechzeiten, Veranstaltungen,
- Produkt- und Programmangebot, Erklärungen zu Jobcenter digital
- Erläuterungen allgemeiner Verfahrensregeln und Leistungsvoraussetzungen
- Fragen zu Auszahlungsterminen

Fallbezogene Auskünfte

- Aufnahme von Informationen der Anrufenden und Weiterleitung der Information bzw. Aufgabe per Ticket an betroffene Teams, Dokumentation des Anrufes
- Auskünfte an berechtigte Dritte erteilen und dokumentieren (SV, Behörden)
- Anliegen, die nicht geklärt werden können an zuständige Teams weiterleiten und dokumentieren
- Anfragen zu Schreiben oder Bescheiden klären
- Fallbezogene Auskünfte zu Richtwerten der Bedarfe der Unterkunft und Heizung

Terminierung

- Terminvergabe Beratung und Vermittlung (M+I), terminierte Antragsentgegennahme, Leistungsberatung
- Terminabsagen, Dokumentation und Neuvergabe von Terminen
- Aufnahme und Bearbeitung von Veränderungsmitteilungen der Kund*en und Berechtigten, Erfassung der Informationen in den entsprechenden Fachverfahren, Weiterleitung der Neuinformation an zuständiges Team (Beispielsweise Beginn oder Ende eines Arbeitsverhältnisses, Rente, Krankmeldung/stationärer Aufenthalt, Einkommen, Ortsabwesenheiten, Umzüge, Ortswechsel, leistungsrelevante Mitteilungen (Änderungen in der Bedarfsgemeinschaft, Bedarfe der Unterkunft), Verzichtserklärungen, Fristverlängerungen, Rückmeldungen zu Vermittlungsaktivitäten, Aufnahme und Weiterleitung von Förderanfragen

Versand von Unterlagen

- Versenden von Merkblättern, Info-Broschüren
- Drucken und Versenden von Vorgängen wie Unterlagen im Zusammenhang von Veränderungsanzeigen (Arbeitsaufnahme, Einkommen etc.)
- Mehrfertigung von Bescheiden und Schreiben etc.
- Versenden von Alg-II-Anträgen (Erstantrag, WBA), incl. Anlagen
- Drucken und Versenden von einzelnen Anträgen und Anlagen (ohne Förderzusage) wie Vermittlungsbudget, abweichende Leistungen (§24 SGB II, Mehrbedarfe §21 SGB II), Bildung und Teilhabe (§28 SGB II), Leistungen für Auszubildende (§27 SGB II)
- Dokumentation des Versandes

Aufnahme von Datensätzen

- Erfassung des Grunddatensatzes in STEP und VerBIS im Erstkontakt
- Datenaufnahme weiterer Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft
- Kontinuierliche Datensatzpflege in STEP

Gebärdentelefonie

- Barrierefreier Zugangskanal für gehörlose und gehörgeschädigte Menschen"

In der öffentlichen Wahrnehmung beschweren sich Leistungsempfänger und teilweise Vermieter darüber, dass sie im Service Center nicht „durchgekommen" sind. Dies wird für die betroffenen Einzelfälle auch nicht in Abrede gestellt. Es fehlt aber die Wahrnehmung zu den Tausenden von Anrufen, die monatlich im Service Center angenommen und abschließend (bis zur Klärung des Kundenanliegens) bedient werden (in 2018 über 91.000 Anrufe). Hierbei liegt der Fallabschluss bei über 80 Prozent – im Januar 2020 sogar bei knapp 89 Prozent. Diese Menschen wenden sich i.d.R. nicht an die Öffentlichkeit oder die Politik. In der Wahrnehmung bzw. im persönlichen Erleben entsteht dadurch ein verzerrtes Bild, da ausschließlich die negativen Aspekte publik werden.

Im Rahmen einer Kundenbefragung wurde 2019 die Dienstleistungsqualität der Jobcenter erhoben. 34 Prozent der Befragten attestieren den Jobcentern eine sehr gute bis gute Erreichbarkeit und weitere 46 Prozent bezeichneten diese mit der Schulnote befriedend bzw. ausreichend.

Anlagen:
uwg-fw-aktive-antrag-jobcenter-2020-end

Fraktion UWG-Freie Wähler Rhein-Kreis Neuss / Die Aktive

UWG-Freie Wähler / Die Aktive-Am Hammerwerk 16 - 41515 Grevenbroich

41515 Grevenbroich
Am Hammerwerk 16
Tel 02181-2131770
Fax 02181-2131771
E-Mail fraktion@uwg-aktive.de
www.uwg-dieaktive.de

An die
Vorsitzende des Sozial- und Gesundheitsausschusses
Barbara Brand
Lindenstr. 2

41515 Grevenbroich

Neuss, den 03.02.2020

Veröffentlichung der internen Telefonverzeichnisse der Jobcenter sowie Auflösung des Servicecenters im Jobcenter

Sehr geehrte Frau Brand,

wir bitten Sie, folgenden Antrag dem kommenden Sozial- und Gesundheitsausschuss am 13.02.2020 zur Entscheidung vorzulegen.

Antrag:

Der Sozial und Gesundheitsausschuss beschließt:

Die Mitglieder des Rhein-Kreis Neuss (Kreisverwaltung/Politik) fordern gemeinsam in der nächsten Trägerversammlung des Jobcenter Rhein-Kreis Neuss:

1. Die Offenlegung der internen Sachbearbeiter-Telefonverzeichnisse der Jobcenter im Rhein-Kreis Neuss.

2. Die sofortige Einführung einer täglichen telefonischen Sprechstunde mit den Sachbearbeitern.

3. Die schnellstmögliche Auflösung bzw. Kündigung des Servicecenters.

Begründung:

Die Kreistagsfraktion UWG-Freie Wähler/Die Aktive hat sich in den letzten Jahren immer wieder gegen das Servicecenter und gegen die Zentralisierung der Jobcenter im Rhein-Kreis Neuss ausgesprochen

Eine notwendige schnelle und persönliche Hilfe durch den Sachbearbeiter wird seit Jahren durch die derzeitige Abfertigung der Kunden in den Callcentern verhindert.

Die Jobcenter im Rhein-Kreis Neuss sollten als Vorbild für die anderen Jobcenter und als bürgerfreundlicher Service freiwillig zum Wohle des Bürgers sofort die Telefonverzeichnisse veröffentlichen.

Für die direkte Erreichbarkeit des Sachbearbeiters wird eine tägliche telefonische Sprechstunde eingerichtet, um eine persönliche und kundenfreundliche Hilfe zu ermöglichen.

Nach erfolgter Veröffentlichung der Telefonverzeichnisse wird das Servicecenter/ Callcenter überflüssig und sollte daher schnellstmöglich geschlossen werden.

Aktuell wird bei Nichterreichbarkeit der Hotline auf die Auslastung verwiesen und bei Hinterlassen einer Nachricht, ein **Rückruf innerhalb von zwei Tagen** in Aussicht gestellt. Dies ist völlig inakzeptabel!

Diese Zeitspanne/Service ist nicht hinnehmbar und muss sofort abgeändert werden.

Mit freundlichen Grüßen

-Carsten Thiel-
(Fraktionsvorsitzender)