



15. Januar 2010

EU Kommission  
Generalsekretariat  
Unit D1  
B - 1049 Brüssel

## **Stellungnahme zum Arbeitspapier der EU Kommission zur Agenda 2020 vom 24.11.2009**

Sehr geehrte Damen und Herren der Kommission,

kids-hotline möchte Ihre Aufforderung zur Mitarbeit an der Agenda 2020 nutzen, um auf ein virulentes Problem aufmerksam zu machen. Anlehnend an die europäische Vision möchten wir den Gedanken eines modernen Sozialschutzsystems ausführen. Ihr Arbeitspapier betont bereits die Wichtigkeit von Angeboten im Bereich der E-Gesundheit; auf diesen Bereich möchten wir nun Ihre weitere Aufmerksamkeit lenken.

In der ehrgeizigen digitalen Agenda der EU Kommission im Ausbau von Breitbandversorgung ist im Internet ein modernes Sozialschutzsystem unerlässlich. Allein die Investition in die Infrastruktur wird nicht ausreichen. Es ist von sozialer Notwendigkeit und eine Frage von existentieller Entscheidung im Internet Hilfesysteme zu verankern, die Bürgerinnen und Bürger in einem sozialen Netz auffangen. Dabei kann auf die bestehende Helfelandschaft und Systemstruktur zurückgegriffen werden, um diese im Rahmen eines intelligenten virtuellen Netzes auszubauen und zu modernisieren.

Europa will Bürgerinnen und Bürger, die durch das Internet an der Entwicklung der Gesellschaft partizipieren und diese demokratisch mitgestalten. Den Menschen als höchste Priorität zu achten, bedeutet ihn in seinen Belangen und Bedürfnissen ernst zu nehmen und eine menschliche, soziale Infrastruktur aufzubauen, die Schließungsmechanismen minimiert und sozialen Zusammenhalt begünstigt. Um aktive Teilhabe und digitale Kompetenz zu stärken, müssen dabei vor allem die Bedürfnisse des persönlichen, alltäglichen Lebens berücksichtigt werden.

Mehr als die Hälfte der deutschen Onlineuser sehen im Internet einen täglichen Begleiter. Über 80% haben bereits Antworten auf medizinische und soziale Fragen gesucht (vgl. Dzeyk. Vertrauen in Internetangebote. 2007). Einige dieser Fragen können in bestehenden Systemen seriöser, sozialer Anbieter aufgefangen und beantwortet werden. Die virtuellen Abbilder einiger, weniger Beratungsstellen sind mit stetig wachsenden Userzahlen und vielfältigen Themengebieten konfrontiert. Globales Denken scheitert an dieser Stelle an nationalen Strukturen und Gesetzen. Ein Umdenken hin zu einer tragfähigen, überregionalen Finanzierung ist eine öffentliche, langfristige Innovation. Im europäischen Kontext gilt es jene Grundsätze zu fördern, die einer nachhaltigen, sozial-verantwortlichen Marktwirtschaft zu Grunde liegen.

Eine effiziente, kostengünstige und vor allem passgenaue soziale Versorgung bedeutet eine Modernisierung der bestehenden Helfelandschaft im Sinne eines virtuellen, vernetzten Managements von Hilfesystemen. Der Ausbau der bestehenden virtuellen Strukturen und innovative Neugründungen schließen diese Versorgungslücke und klären einfach und unbürokratisch die Fragen nach Zuständigkeit und Finanzierung. Die heutigen Anforderungen an die sozialen Märkte, insbesondere im Internet, werden somit nachhaltig, grenzüberschreitend und wirksam beantwortet. Zur optimalen psychosozialen Versorgung Benachteiligter gehört auch die virtuelle Verortung der Helfelandschaft. Zusätzlich entstehen für alle Bürgerinnen und Bürger Synergien präventiver Wirksamkeit und frühzeitiger Entlastung. Das Leistungsmerkmal, eines virtuellen, sozialen Schutzsystems als eine hochqualifizierte, lernende Organisation ist erfüllt, sobald der Mensch mit seinen Anforderungen, Bedürfnissen und Fragen im Mittelpunkt einer modernen Wohlfahrtsgesellschaft steht.

Der zukunftsorientierte Dienstleistungsmarkt erfordert sichere Arbeitsmarktübergänge und flexible Erwerbstätigkeit. Die Implementierung eines virtuellen Sozialschutzsystems schafft für beratende Berufe neue, hochwertige Arbeitsplätze und fließende, berufliche Entwicklungsmöglichkeiten. Zusätzliche Qualifikationen in virtueller Kompetenz sind dabei sowohl für die Branche als auch den Einzelnen unverzichtbar. Europäische Universitäten und Fachhochschulen werden in der Fort- und Ausbildung entscheidende Rolle spielen und dynamische Triebfeder für Qualitätsstandards und Controllingprozesse sein. Die Forschung ist hierbei maßgeblich für die flexible Systemanpassung und wichtigster Indikator zum Ausschöpfen des Potentials virtueller Versorgung. Ein verantwortlich

wachsendes Sozialschutzsystem berücksichtigt hierbei bestehende Forschungsergebnisse und vernetzt internationale Sozialpartner.

Flexibilität und Sicherheit im mehrdimensionalen, vor allem aber im virtuellen Raum ist Prämisse von Beziehung und Vertrauen. Die Verflechtung politischer Maßnahmen mit Instrumenten des Gesundheitssystems erfordert ein umfassendes Gesamtkonzept. Der Ausbau der Infrastruktur zur Breitbandversorgung ermöglicht ein virtuelles Abbild von Hilfesystemen und Vernetzung, das Fürsorge und Nachhaltigkeit in den Mittelpunkt stellt. Bestmögliche Voraussetzungen um diesen existentiellen Wandel zu gestalten, sind der produktive Dialog der Professionen und der internationale Zusammenhalt der Mitgliedsstaaten.

Die örtliche Zuständigkeit als juristische Voraussetzung für die Finanzierung der Beratung im Internet ist nicht kompatibel mit den Anforderungen einer modernen Gesellschaft und somit nicht mehr zukunftsfähig. Zudem Bedarf es einer öffentlichen Förderung der Forschungs- und Ausbildungsmöglichkeiten. kids-hotline bittet die Kommission diesen Fragen Beachtung zu schenken und in ihrer Vision und Strategie aus der EU 2020 einen intelligenteren und ökologischeren sozialen Markt zu machen, zu berücksichtigen.

<https://kids-hotline.de>

Onlineberatung für junge Menschen bis 21 Jahre

Virtuelle Beratungsstelle des Kinderschutz e.V.

[www.kinderschutz.de](http://www.kinderschutz.de)

Ausgezeichnet mit dem Grimme Online Award 2008

Deutschlandauswahl des World-Summit-Award 2009

Kategorie: e-health and environment

Begründung der Jury:

"kids-hotline uses children's and young adolescents' medium of choice to address and discuss personal issues in a non-confronting way. Acceptance and usage shows that children's and young adolescents' willingness to communicate is much higher when online. This approach has proven to be very effective to get in touch with youngsters and to talk about their issues. Linked to e-health, this portal serves as a prevention and early recognition platform to discuss topics such as drug abuse, violence, health, puberty, love & sexuality, the meaning of life, family, and school issues. The site contains forums, chat functions, one-on-one consulting as well as peer consulting. It also provides functions that allow starting special groups and local work groups within this framework.

kids-hotline is provided by the Kinderschutz e.V. (Child Protection non-profit association) and run by volunteer specialists, who must show a proven track record in consulting in their respective professional fields. kids-hotline is the most used portal in the German speaking countries and supported by all major associations and foundations related to children and young adolescents."

Statistik kids-hotline:

- Ca. 400.000 Besucher im Jahr
- Ca. 1.800 neue Anfragen in 22 Foren und Einzelberatung/Jahr
- Fast 10.000 Logins jeden Monat von über 21.000 registrierten Nutzer/innen
- Beratungsteam von 35 professionellen, ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen und
- 10 Peerberater/innen
- 2,5 Planstellen
- 10 Jahre Erfahrung in der Onlineberatung mit jungen Menschen

kids-hotline ist eine werbefreie Website, die aus Spenden und Bußgeldzuweisungen finanziert wird.



**kids-hotline**

Entwicklung und Durchführung der Studienwerkstatt Onlineberatung an der Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg zum Erwerb des Zertifikats zum Geprüfte/n Onlineberater/in (DGOB).

Mitinitiator des jährlichen „Fachforum Onlineberatung“ zur Vernetzung und Weiterentwicklung der Onlineberatung

Softwareentwicklung seit 2003 mit YellowSpace Smart Solutions.

Produktlinie: ki-konzept [www.ki-konzept.de](http://www.ki-konzept.de)

Konzeptidee: kids-hotline-netzwerk  
Trägerübergreifendes, Nicht-kommerzielles Beratungsnetzwerk für junge Menschen zu allen Themen ihres Lebens.