

Eingang: 05.05.2021

Karlsruher Ratgeber: Soziales Hilfetelefon mit rund-um-die Uhr-Erreichbarkeit

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	22.06.2021	26	X	
Sozialausschuss	06.10.2021	6	X	
Gemeinderat	19.10.2021	26	x	

1. Die Verwaltung prüft mit den Träger*innen der Wohlfahrtspflege in Karlsruhe die Einrichtung eines "Sozialen Hilfetelefons". Mit dem Ziel einer weitgehenden Kostenneutralität werden vorhandene Strukturen in der Verwaltung und bei den Freien Trägern genutzt.
2. Die Prüfungsergebnisse werden dem Sozialausschuss zur weiteren Beratung vorgelegt.

Sachverhalt/Begründung:

Über 300 Beratungsstellen bieten in Karlsruhe ihre spezifischen Hilfen an. Das Beratungsangebot von A (wie Aids) bis W (wie Wohnungslose) ist in einer 96-seitigen Broschüre zusammengefasst und bildet sowohl die Grundlage für Auskünfte der städtischen Telefonzentrale als auch des gemeinsamen Servicecenters des Stadt- und Landkreises Karlsruhes unter der Behördennummer 115. Eine Weitervermittlung zu den üblichen Bürozeiten kann damit weitgehend sichergestellt werden.

Bedingt durch die Corona-Krise gibt es jedoch ein hohes Informations- und Beratungsbedürfnis, welches seitens der Stadt zu den üblichen Bürozeiten nicht mehr adäquat abgedeckt werden kann. Die Erreichbarkeit dieser Stellen ist aber häufig gerade in Notfällen ein Problem, denn Notfälle halten sich nicht an Öffnungszeiten. Menschen in Notsituationen brauchen darüber hinaus schnell und einfach Hilfe. Daher beantragt die grüne Fraktion eine Auskunftsbereitschaft rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

Die Verwaltung prüft deshalb zusammen mit den in Karlsruhe tätigen und von der Stadt bezuschussten Wohlfahrtsorganisationen die Einrichtung eines "Sozialen Hilfetelefons". Vorhandene Strukturen werden dabei genutzt. Auch in Karlsruhe gibt es Institutionen, die an 24 Stunden, an sieben Tagen der Woche, an 365 Tagen im Jahr ohnehin personell besetzt sind. Das wären z. B. die integrierte Rettungsleitstelle, die Telefonzentrale des Städtischen Klinikums oder die Telefonseelsorge Karlsruhe u. a. Damit könnte eine weitgehende Kostenneutralität mit den vorhandenen Strukturen in der Verwaltung sowie bei den Träger*innen erreicht werden.

Notwendiges Herzstück ist das Vorhandensein einer Zentralen Datenbank, in der alle relevanten Akteur*innen der Karlsruher Beratungslandschaft hinterlegt sind. Diese Datenbank (Rat & Hilfe in allen Lebenslagen) wurde bereits 2012 ff. auf Antrag der grünen Gemeinderatsfraktion eingerichtet.

Unterzeichnet von:

Michael Borner
Verena Anlauf
Niko Riebel
Zoe Mayer