

Stellungnahme zum Antrag

GRÜNE-Gemeinderatsfraktion

Vorlage Nr.:

Verantwortlich: **Dez. 3**

Dienststelle: **SJB**

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

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

Kurzfassung

Nach Einschätzung der Verwaltung besteht kein ausreichender Bedarf zur Einrichtung eines Sozialen Hilfetelefons mit Rund-um-die Uhr-Erreichbarkeit. Zudem wäre die Einrichtung eines solchen Telefons nicht kostenneutral möglich.

Finanzielle Auswirkungen	Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen Erträge (Zuschüsse und Ähnliches)	Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzüglich Folgeerträge und Folgeeinsparungen)
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>			
Haushaltsmittel sind dauerhaft im Budget vorhanden			
Ja <input type="checkbox"/>			
Nein <input type="checkbox"/> Die Finanzierung wird auf Dauer wie folgt sichergestellt und ist in den ergänzenden Erläuterungen auszuführen:			
<input type="checkbox"/> Durch Wegfall bestehender Aufgaben (Aufgabenkritik)			
<input type="checkbox"/> Umschichtungen innerhalb des Dezernates			
<input type="checkbox"/> Der Gemeinderat beschließt die Maßnahme im gesamtstädtischen Interesse und stimmt einer Erstisierung in den Folgejahren zu.			
CO ₂ -Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz		Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> positiv <input type="checkbox"/>
Bei Ja: Begründung Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)			negativ <input type="checkbox"/> geringfügig <input type="checkbox"/>
			erheblich <input type="checkbox"/>
IQ-relevant	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridor Thema:
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit

Ergänzende Erläuterungen

Angebote in Karlsruhe

Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Karlsruhe steht eine breite Palette spezifischer Hilfeangebote zu deren regulären Öffnungszeiten zur Verfügung. Sie bieten fachkompetent Unterstützung und Hilfestellung für verschiedene Problematiken an. Die Angebote sind auf der städtischen Homepage aufgeführt, mit den Seiten des Angebotes verlinkt und können über die Behördennummer 115 erfragt werden.

Eine Rund-um-die-Uhr-Versorgung bietet zum Beispiel die Telefonseelsorge, an die sich Betroffene in Krisensituationen wenden können. Die Telefonseelsorge wird über zwei bundesweit einheitliche Rufnummern erreicht. Die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge sind geschult und haben Kenntnis über das psychosoziale Netz sowie die Beratungsstellen in Karlsruhe. Bei Bedarf geben sie Informationen zu den entsprechenden Einrichtungen weiter.

Seit Beginn der Coronapandemie bieten Stadt und Landkreis Karlsruhe gemeinsam das psychosoziale Beratungstelefon unter der Rufnummer 0721/133-1313 an. Diese Nummer wurde über die Medien und das Coronaportal bekannt gemacht, wurde aber selbst in der Zeit der Lockdowns nur sehr wenig in Anspruch genommen. In der Zeit vom 20.3.2020 bis zum 9.6.2020 gingen 114 Anrufe ein. Aktuell ist die Nummer über einen Anrufbeantworter geschaltet. Es geht maximal ein Anruf pro Woche ein.

Akute Notsituationen werden über die Integrierte Leitstelle mit der Rufnummer 112 versorgt. Auch hier sind alle Mitarbeitenden geschult, alle Hilfeangebote und das Beratungsnetz sind bekannt. Eine Weiterweisung findet statt.

In akuten Notfällen, den sozialen Bereich betreffend, hat die Sozial- und Jugendbehörde eine Rufbereitschaft eingerichtet und verschiedene Notfallnummern hinterlegt. Die Rufbereitschaft des Allgemeinen Sozialen Dienstes kann auch von den Karlsruher Kliniken und allen Polizeidienststellen genutzt werden. So kann zum Beispiel in Fällen von häuslicher Gewalt oder Kindeswohlgefährdungen unmittelbar Hilfe geleistet werden.

In Notlagen wie zum Beispiel dem akuten Verlust einer Wohnung durch einen Brandschaden wird die zuständige Abteilung sofort benachrichtigt und tätig. Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass diese Notfallsysteme funktionieren.

„Wer hilft weiter?“ - Soziales Hilfetelefon Tübingen

Die Stadt Tübingen hat als einzige Kommune ein Soziales Hilfetelefon nach dem vorgeschlagenen Konzept mit einer eigenen Rufnummer, die über die Leitstelle des Deutschen Roten Kreuzes geschaltet ist, eingerichtet (<https://www.werhilftweiter.de/>).

Nachfragen dort haben ergeben, dass dieses Angebot maximal 1–2 mal jährlich in Anspruch genommen wird. Konkrete Hilfe kann dort nicht geleistet werden.

Nach Klärung der Notlage werden der/dem Anrufenden Kontaktdaten der zuständigen Einrichtung oder Institution weitergegeben. Diese sind dann zu den regulären Geschäftszeiten erreichbar.

Fazit

Nach Sichtung aller in Karlsruhe vorhandenen telefonischen Hilfeangebote und der Auswertung ihrer Inanspruchnahme sowie den Rückmeldungen aus Tübingen sieht die Verwaltung keinen Bedarf, zusätzlich ein Soziales Hilfetelefon mit Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit einzurichten.

Bei der Telefonseelsorge, bei der Integrierten Leitstelle und der Behördennummer 115 gehen nur sehr selten Anrufe ein, die als Notfälle im sozialen Bereich zu werten sind. Daraus lässt sich kein Bedarf nach einem speziellem Hilfetelefon ableiten.

Die Hilfeangebote in Karlsruhe sind gut bekannt, alle tangierten Stellen sind miteinander vernetzt, sodass Informationen zu den benötigten Angeboten schnell an Betroffene weitergegeben werden.

Es ist nicht zu erwarten, dass die Nachfrage in Karlsruhe wesentlich größer sein wird als in Tübingen.

Zudem ist die Einrichtung eines sozialen Hilfetelefon mit einer eigenen Telefonnummer nicht kostenneutral umzusetzen. Neben den Personal- und Sachkosten zur Implementierung bedarf es einer kontinuierlichen intensiven Öffentlichkeitsarbeit. Nur so ist dafür gesorgt, dass die Nummer bei allen Bürgerinnen und Bürgern ausreichend bekannt ist und im Bedarfsfall genutzt wird.

Auch wenn der Bedarf als sehr gering eingeschätzt wird, könnte eine Option sein, auf dem Sprachdialogsystem des Servicecenters von Stadt- und Landkreis Karlsruhe Informationen für mögliche Fragestellungen eines sozialen Hilfetelefon bereitzustellen.

Diese Informationen werden von den Mitarbeitenden des Servicecenters aufgesprochen und können jederzeit geändert werden. Zudem könnten diese Informationen rund um die Uhr abgerufen werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit den städtischen Chatbot, der im September in den Livegang geht mit entsprechenden Inhalten zu füllen. Somit hat man dann auch den Ansatz der Multikanalfähigkeit bedient (Telefon, Internet und Chatfunktion).

Auch mit dieser Option ist allerdings nur gewährleistet, dass Kontaktdaten vermittelt werden. Eine erforderliche themenspezifische Beratung oder Hilfeleistung kann dann zu den regulären Geschäftszeiten von fachlich geschultem Personal erfolgen.