STELLUNGNAHME zum Antrag	Gremium:	**38. Plenarsitzung Gemeinderat**
GRÜNE-Gemeinderatsfraktion vom: 29.06.2012 eingegangen: 29.06.2012	Termin: Vorlage Nr.: TOP: Verantwortlich:	**18.09.2012** **1171** **9** **öffentlich** **Dez. 3**
Soziales Hilfetelefon in Karlsruhe		

- Kurzfassung -

Die Verwaltung wird auf der Grundlage der Erfahrung der Stadt Tübingen Eckpunkte für die Einrichtung eines Sozialen Hilfetelefons mit den Trägern der Wohlfahrtspflege in Karlsruhe erarbeiten und diskutieren. Mit dem Ziel einer weitgehenden Kostenneutralität sollen vorhandene Strukturen in der Verwaltung und bei den Freien Trägern genutzt werden.

Kern eines Sozialen Hilfetelefons wird die Zusammenfassung der spezifischen Hilfeangebote in Karlsruhe in einer Datenbank sein, um die einzelnen Hilfethemen schnell und niederschwellig abrufen zu können.

Die Verwaltung wird im Sozialausschuss über das Ergebnis der Bemühungen berichten.

Finanzielle Auswirkungen des Antrages nein ☒ ja ☐			
Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Finanzierung durch städtischen Haushalt	Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgeerträge und Folgeeinsparungen)
noch nicht schätzbar, Kostenneutralität wird angestrebt			
Haushaltsmittel stehen in voller Höhe zur Verfügung. Kontierungsobjekt: PSP-Element: Kontenart: Ergänzende Erläuterungen:			

Karlsruhe Masterplan 2015 - relevant	nein ☒ ja ☐	Handlungsfeld:
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	nein ☒ ja ☐	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	nein ☒ ja ☐	abgestimmt mit

Über 300 Beratungsstellen bieten in Karlsruhe ihre spezifischen Hilfen an. Das Beratungsangebot von A (wie Aids) bis W (wie Wohnungslose) ist in einer 95-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 hier weitgehend sichergestellt werden.

Die Einrichtung eines Sozialen Hilfetelefons geht jedoch über das bestehende Angebot weit hinaus, da nach dem vorliegendem Antrag der Fraktion die Auskunftsbereitschaft rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr vorgehalten werden soll.

Um möglichst vorhandene Strukturen nutzen zu können und die Implementierung eines weiteren Hilfe-Plateaus zu vermeiden, sollte mit den Trägern der Karlsruher Hilfeangebote ein Konzept zur Einrichtung eines Hilfetelefons erarbeitet werden, das die Beratungslandschaft eher strafft als erweitert.

Recherchen der Verwaltung ergaben außer in Tübingen kein Angebot eines Sozialen Hilfetelefons. Dieses ist eingebettet in ein dreigliedriges System unter dem Label „Wer hilft weiter?“ und wird getragen vom Bündnis für Familie in Tübingen, namentlich von der Familienbeauftragten. Die drei angesprochenen Bausteine sind

- eine Wissensdatenbank,
- sechs im Stadtgebiet verteilte Infostellen für Erstberatung von Familien und Senioren in Form eines Clearingangebotes,
- Hilfetelefon mit kalendertäglicher rund um die Uhr Besetzung.

Das Hilfetelefon ist ohne zusätzlichen Personalaufwand in der Leitstelle des Deutschen Roten Kreuzes Tübingen installiert und wird dort im Rahmen des 24 Stundendienstes der Leitstelle betreut. Mittels der erwähnten Datenbank sind die dortigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Lage versetzt, jederzeit qualifizierte Auskünfte in sozialen Notlagen geben zu können. Derzeit laufen zwar erst ca. zwei Anrufe pro Woche auf, mit Blick auf steigenden Fallzahlen werden jedoch schon ehrenamtlich tätige Bürgerinnen und Bürger vom DRK für den Dienst am Sozialen Hilfetelefon geschult.

Mit dem Herzstück des Hilfesystems, der Datenbank, werden auch die sechs Infostellen gespeist, die diesen Service mit ihren vorhandenen Strukturen ohne zusätzliche Haushaltsmittel gewährleisten. Dies sind der Kinderschutzbund, die Caritas, pro familia, das Diakonische Werk, der Stadtseniorenrat sowie die Tübinger Familien- und Altershilfe. Ein ähnliches Engagement könnte auch in Karlsruhe geweckt bzw. gefördert werden.

Die Verwaltung prüft deshalb zusammen mit den in Karlsruhe tätigen und freiwillig bezuschussten Wohlfahrtsorganisationen die Übertragbarkeit des Tübinger Models auf hiesige Verhältnisse. Das Kernelement der Auskunftsbereitschaft ist die Datenbank, die in Tübingen von der örtlichen Presse gesponsert wurde, da die regelmäßige Veröffentlichung der Daten der Anlauf- und Beratungsstellen ohnehin von dort in elektronischer Form gepflegt werden musste. In Karlsruhe kann dies u. U. durch die Weiterentwicklung der bestehenden Datenbank des Medienbüros zum „Karlsruher Ratgebers“ bewerkstelligt werden, was mit den beteiligten Stellen abzuklären sein wird.

Auch wird im Rahmen der Prüfung der Übernahmemöglichkeit der Tübinger Lösung wird von der Verwaltung zu prüfen sein, inwieweit eine Wissensdatenbank mit den vorhandenen Daten der über 300 Beratungsstellen gespeist werden kann. Hierbei söll insbesondere der Einsatz der so genannten „Wikipediatechnologie“ als Open Source-Anwendung geprüft werden.

Innerhalb des Prüfauftrags an die Verwaltung soll auch sichergestellt werden, dass durch das Hinzukommen einer weiteren „Bürgertelefonnummer“ die nach außen in Erscheinung tretende Beratungsvielfalt optisch nicht vergrößert wird.

Auch sollte bei der Erarbeitung eines Hilfekonzeptes das Einstellen der Datenbank für den allgemeinen Gebrauch im Rahmen der städtischen Website als niederschwelliges Beratungsangebot geprüft werden, weshalb das Medienbüro zu einem frühen Zeitpunkt der Konzeptionserstellung eingebunden werden soll.