

**Sperrfrist für alle Medien**

Veröffentlichung erst nach der Medienkonferenz zur Gemeinderatssitzung

**Beantwortung****Schriftliche Anfrage Abläufe beim Sozialamt in Notfall- bzw. dringlichen Situationen**

Am 4. Juli 2024 reichte Gemeinderätin Judith Ricklin namens der Fraktion SVP die schriftliche Anfrage Abläufe beim Sozialamt in Notfall- bzw. dringlichen Situationen ein (Beilage 1).

**Der Stadtrat beantwortet die Fragen wie folgt:**

- 1 Warum konnte niemand dieser Person telefonisch Auskunft geben bzw. unkompliziert Hilfe anbieten bzw. sich jemand in dieser Woche um diese Person kümmern?**

Komplexe Situationen müssen jeweils umfassend abgeklärt werden. Dies benötigt Zeit. Telefonische Auskünfte sind in komplexen Situationen zu vermeiden, da ein Gesamtbild der Lebensumstände fehlt. Gerade vor und nach Feiertagen sind viele dringende Anliegen der Klientinnen und Klienten zu bearbeiten. Es wird nach Dringlichkeit priorisiert. Fragen zu einer geplanten Zahn-Operation, wie in der Einleitung der Anfrage als Beispiel aufgeführt, gelten nicht als dringlich. Zumal diese Operation unabhängig vom Brand geplant gewesen ist. Die betroffene Person hatte in der Folgewoche einen Termin bei der Leiterin Sozialhilfe, um ihre viele Fragen zu besprechen.
- 2 Warum war es nicht möglich, dieser Person, welche sich in einer doch sehr ausserordentlichen Lage befand, sehr zeitnah (unmittelbar oder zumindest in der gleichen Woche) einen Termin zu geben, um mit ihr ihre missliche Lage bzw. ihre Anliegen zu besprechen?**

Stadtpräsident Thomas Niederberger hat an dem besagten Karfreitag umgehend eine Unterkunft in einem Hotel organisiert und dadurch die akut drohende Obdachlosigkeit behoben. Die Leiterin Sozialhilfe hat am ersten Arbeitstag nach dem Osterwochenende eine entsprechende Kostengutsprache für das Hotel erteilt. Somit wurde die dringliche Situation sehr zeitnah bzw. unmittelbar behoben. Weitere Themen sind nicht als dringlich anzusehen, da die Bewohnerin nicht mittellos war. Sie konnte vor dem Brand ihren Lebensunterhalt selbst bestreiten.
- 3 Wie geht das Sozialamt generell mit Notfällen/dringlichen Situationen um?**
  - a. Wie ist ein Notfall/eine dringliche Situation definiert?**

Die Definition einer Notlage findet sich in Art. 12 BV. Das heisst, wer in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich selber zu sorgen, hat Anspruch auf die Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind. Eine Notlage liegt dann vor, wenn sich ein

Mensch die elementarsten Grundbedürfnisse nicht selber beschaffen kann (z. B. Nahrung, Kleidung, Obdach).

**b. Wer beurteilt, ob ein Notfall/eine dringliche Situation vorliegt, um darauf angemessen zu reagieren?**

Grundsätzlich beurteilt die Leiterin Sozialhilfe bzw. deren Stellvertretung, ob es sich um eine Notsituation handelt, nachdem sie oder er sich ein Bild der Situation gemacht hat. Es wird zeitnah gehandelt.

**c. Werden Termine bei Notfällen/dringlichen Situationen priorisiert oder existiert dieses Szenario gar nicht?**

Sämtliche Termine werden nach Dringlichkeit priorisiert, und es wird so rasch als möglich gehandelt.

**d. Wie ist der Pikettdienst über Feiertage organisiert?**

Die Abteilung Soziale Dienste führt keinen Pikettdienst über Feiertage. Es wird als nicht sinnvoll erachtet, da dies sehr zeit- und kostenintensiv ist. Ausserdem müsste ein Pikettdienst dann nicht nur über die Feiertage erreichbar sein, sondern auch ausserhalb der Bürozeiten zur Verfügung stehen. Die Sozialen Dienste sind generell keine "Blau-lichtorganisation".

**e. Wie wird eine zeitnahe Bearbeitung von Notfällen bzw. dringlichen Situationen garantiert und wer ist dafür verantwortlich?**

Im Juni 2024 wurde gemeinsam mit Marc Hungerbühler, Kommandant Feuerwehr Kreuzlingen, ein Ablauf erstellt über das Vorgehen und die Zuständigkeit bei Notunterbringungen (Beilage 2). Generell wird der Einsatzleitung der Feuerwehr eine höhere Handlungskompetenz zugesprochen, als es bis anhin der Fall war.

Kreuzlingen, 19. November 2024

Stadtrat Kreuzlingen

Thomas Niederberger, Stadtpräsident

Michael Stahl, Stadtschreiber

**Beilagen**

1. Schriftliche Anfrage
2. Vorgehen bei Notunterbringungen

**Mitteilung an**

- Mitglieder des Gemeinderats
- Medien

Schriftliche Anfrage gemäss Art. 49 Geschäftsreglement des Gemeinderates

**«Abläufe beim Sozialamt in Notfall- bzw. dringlichen Situationen»**

Sehr geehrter Herr Stadtpräsident

Sehr geehrte Stadträte

In der Nacht auf Karfreitag, am 29.03.2024 brannte es in einem Mehrfamilienhaus an der Bahnhofstrasse in Kreuzlingen. Beim Brand wurden acht Personen medizinisch vor Ort versorgt, zwei von ihnen mussten mit Verdacht auf eine Rauchgasvergiftung ins Spital gebracht werden.

Die Einwohnerinnen und Einwohner wurden im Hotel Plaza untergebracht, da das Mehrfamilienhaus zu diesem Zeitpunkt nicht mehr bewohnbar war. Die Bewohner hatten bei ihrer Flucht aus dem Haus nur gerade ihre Kleider an bzw. konnten auch später nur Kleider holen.

Am Dienstag, also nach den Osterfesttagen, nahm eine Bewohnerin dieses Hauses mit der Sozialhilfe Kreuzlingen telefonisch Kontakt auf und bat um Hilfe bzw. einen Termin. Diese Person bzw. ihre Tochter waren aufgrund einer geplanten Zahn-Operation in dieser Woche in einer noch spezielleren Situation und hatten viele Fragen. Obwohl die Person ihre persönliche missliche Lage schilderte und um Hilfe bat, bot man dieser Person erst in der nächsten Woche einen Termin an. Auch telefonisch wurden der Person keine Fragen beantwortet.

Daraus ergeben sich folgende Fragen:

1. Warum konnte niemand dieser Person telefonisch Auskunft geben bzw. unkompliziert Hilfe anbieten bzw. sich jemand in dieser Woche um diese Person kümmern?
2. Warum war es nicht möglich, dieser Person, welche sich in einer doch sehr ausserordentlichen Lage befand, sehr zeitnah (unmittelbar oder zumindest in der gleichen Woche) einen Termin zu geben, um mit ihr ihre missliche Lage bzw. ihre Anliegen zu besprechen?
3. Wie geht das Sozialamt generell mit Notfällen/dringlichen Situationen um?
  - a. Wie ist ein Notfall/eine dringliche Situation definiert?
  - b. Wer beurteilt, ob ein Notfall/eine dringliche Situation vorliegt, um darauf angemessen zu reagieren?
  - c. Werden Termine bei Notfällen/dringlichen Situationen priorisiert oder existiert dieses Szenario gar nicht?
  - d. Wie ist der Pikettdienst über Feiertage organisiert?
  - e. Wie wird eine zeitnahe Bearbeitung von Notfällen bzw. dringlichen Situationen garantiert und wer ist dafür verantwortlich?

Besten Dank für die Beantwortung.

Judith Ricklin, Fraktion SVP

04.07.2024, Kreuzlingen



## Vorgehen bei Notunterbringungen

