

## **Bericht**

für die Sitzung der Bezirksverordnetenversammlung am 27.04.2023

---

### 1. Gegenstand der Vorlage:

Abschlussbericht zur Empfehlung der BVV, Ds-Nr. 0997/IX aus der 17. BVV vom 15.12.2022, Ein Anschluss unter dieser Nummer - Hilfetelefon für Bürger:innen in finanzieller Not

### 2. Die BVV wird um Kenntnisnahme gebeten:

Dem Bezirksamt wurde empfohlen, in Kooperation mit sozialen Trägern, ein Notfalltelefon zur Beratung in finanziellen Notsituationen einzurichten und die Information dazu auf der Startseite seines Internetauftritts zu verlinken.

Der Empfehlung wurde teilweise gefolgt, da sich bereits ein funktionierendes Netzwerk für die Beratung bei finanziellen Notsituationen im Bezirk etabliert hat.

Es ist sehr wünschenswert, den Bürger:innen in jeder Notsituation eine angemessene Hilfestellung zur Verfügung stellen zu können. Aus diesem Grund wurde über die Zeit in Marzahn-Hellersdorf ein belastbares Netzwerk sozialer Einrichtungen aufgebaut, die gemeinsam mit dem Bezirksamt den Bürger:innen die Möglichkeit bieten, soziale und finanzielle Schwierigkeiten zu überwinden. Bürger:innen in finanzieller Not haben u.a. die Möglichkeit an die bezirklich etablierte Schuldnerberatung, die Kontakt- und Beratungsstellen, den regionalen allgemeinen Sozialdienst und die Soziale Wohnhilfe des Amtes für Soziales persönlich, postalisch, per Telefon oder E-Mail heranzutreten. Zudem bieten die Stadtteilzentren im Bezirk eine Beratungsstruktur für jede Lebenslage dahingehend an, dass sie sich externer Fachleute bedienen oder den Bürger:innen die Anlaufstellen benennen können. Überdies etabliert sich zunehmend die aufsuchende Sozialarbeit, so dass auch Bürger:innen erreicht werden, denen der Zugang zum Hilfesystem nicht möglich ist. Eine Übersicht über die Hilfsangebote findet sich auf der Startseite des Bezirksamtes.

Ein Notfalltelefon würde eine Doppelstruktur und weitere Schnittstelle eröffnen, die personell ausgefüllt werden müsste. Die Mitarbeiter:innen der sozialen Träger bearbeiten bereits heute alle eingehenden Anfragen von Bürger:innen und leiten diese ggf. an die Fachstellen weiter, so dass eine separate Notfallnummer keine Ergänzung des vorhandenen Hilfesystems darstellen würde.

Die Öffentlichkeitsarbeit der sozialen Träger, des Amtes für Soziales und der Stadtteil- und Nachbarschaftseinrichtungen ist zudem breit aufgestellt, so dass den Bürger:innen der Zugang mit geringem Aufwand möglich ist.

N. Zivkovic

Bezirksstadträtin für Soziales  
und Stellv. Bezirksbürgermeisterin