

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stefan Ziller (GRÜNE)**

vom 19. August 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. August 2019)

zum Thema:

Welche Informationen bietet die Berliner Servicehotline 115 zur Unterstützung obdachloser Berliner*innen?

und **Antwort** vom 30. August 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 04. Sep. 2019)

Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/20 583

vom 19. August 2019

über Welche Informationen bietet die Berliner Servicehotline 115 zur Unterstützung obdachloser Berliner*innen?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Welche Informationen zur Unterstützung von Obdachlosen Menschen bietet die Berliner Servicehotline 115 (bitte auch den zeitlichen Rahmen angeben)?

Zu 1.:

Die Behördennummer 115 – der zentrale Telefonservice - informiert während der folgenden Zeiten, Montag bis Freitag von 07:00 bis 18:00 Uhr, die Anrufenden über die Leistungen und Services der Berliner Verwaltung.

Das Anliegen des Anrufers wird im Service-Center des ITDZ-Berlin entgegengenommen und anhand der gewünschten Dienstleistungen auf <https://service.berlin.de/dienstleistungen/> beantwortet (First-Level). Kann die Anfrage nicht von den Agentinnen und Agenten des Service-Centers beantwortet werden, wird das Anliegen direkt an die zuständige Fachbehörde weitergeleitet (Second-Level).

Folgende Dienstleistungen der Berliner Verwaltung zur Unterstützung von obdachlosen Menschen werden durch Service-Center Agentinnen und Agenten beauskunftet:

- (1) Bezirksämter: Wohnungsnotfallhilfe - Hilfe bei drohender oder bereits eingetretener Wohnungslosigkeit (Leistung: Soziale Wohnhilfe, Sozialdienst für Erwerbsfähige)
- (2) Bezirksämter: Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten (Leistung: Sozialeleistungen)
- (3) SenIAS: Beratungsstellen für Wohnungslose (u. a. Postadresse, Notunterkünfte)

- (4) LAGeSo: „Geschütztes Marktsegment“ - Berliner Wohnungsprogramm für Menschen, die von Wohnungslosigkeit betroffen oder unabwendbar bedroht sind.

Die Anliegen der betroffenen Personen werden an die o.g. Behörden weitergeleitet bzw. sie werden auf die für sie örtlich zuständige Behörde hingewiesen.

2. Wie gehen die Mitarbeiter*innen damit um, wenn Anrufe mit den Hinweis auf Anzeichen für einen drohenden Wohnungsverlust eingehen?

Zu 2.:

Bei drohender oder bereits eingetretener Wohnungslosigkeit liegt die örtliche Zuständigkeit bei dem Amt für Soziales, in dessen Bezirk die hilfeschende Person wohnt.

Zu (1) und (2) Es wird bei den oben genannten Dienstleistungen zu den Second Level- Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter des Amtes für Soziales weitergeleitet.

Zu (3) Die Anrufenden erhalten Informationen, wohin sie sich wenden können.

Zu (4) – Beauskunftung anhand des Infoblatts (auch auf dem Serviceportal für die Bürger zu finden) <https://www.berlin.de/lageso/soziales/geschuetztes-marktsegment/>

3. Wie gehen die Mitarbeiter*innen damit um, wenn Anrufe mit dem Hinweis auf hilflose Menschen auf der Straße eingehen?

Zu 3.:

Die 115 ersetzt nicht die Notrufnummern der Berliner Behörden, wie z. B. der Polizei Berlin oder der Feuerwehr.

Seit 2011 existiert ein Leitfaden zur einheitlichen Behördennummer 115 zum bundesweiten Notrufverfahren. Anhand dessen wird mit den bei der 115 eingehenden Notrufen bundesweit einheitlich verfahren.

„Anrufer, die eigentlich eine Notrufabfragestelle erreichen wollten, sind in der Regel dazu aufzufordern, aufzulegen und die 110 oder 112 direkt zu wählen. Nur wenn es sich offensichtlich um Gefahr im Verzug handelt und der Anrufer nicht mehr eigenständig die 110 oder 112 anwählen kann, sollte der Anruf an die lokale Notrufabfragestelle weitergeleitet werden“.

Die Anruferinnen und Anrufer werden über die in der Antwort zu Frage 1 genannten Leistungen bedarfsbezogen informiert mit dem Hinweis, wohin sie sich wenden können (3), (4). Sie werden direkt an den Second- Level (wenn die Leistungen 1 oder 2 zutreffen) vermittelt, wenn die Anfrage eine allgemeine Auskunft übersteigt und spezifisches Wissen notwendig ist.

4. Welche Leitfäden o.ä. existieren für derartige Unterstützungsgesuche?

Zu 4.:

Beim Bürgertelefon 115 existieren keine gesonderten Leitfäden zu den unter 1. genannten Dienstleistungen.

5. Welche statistischen Informationen liegen über Anfragen im oben genannten Sinne vor? (Gerne für 2018/2019 nach Monaten angeben)

Zu 5.:

Statistische Daten werden auf einer aggregierten Stufe erfasst.

Aufgrund der Mehrfachbelegung einer Leistung sind keine dezidierten Auswertungen möglich, die konkret das Thema „Obdachlosigkeit“ beinhalten.

6. An welcher Stelle (Notruf, 115 oder andere) und in welchen Situationen erhalten Berliner*innen die unsicher sind, welche Unterstützung für obdachlose Menschen angebracht wäre, telefonische Unterstützung?

Zu 6.:

Über die Behördennummer 115 erfahren Berlinerinnen und Berliner, die sich über Unterstützungsmöglichkeiten für obdachlose Menschen informieren wollen sowie obdachlose Menschen selbst, welche Hilfeleistungen es gibt, welche Behörden zuständig sind und ggf. werden sie mit Second-Level Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter direkt verbunden.

Berlin, den 30. August 2019

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport