

## Protokoll Nr. 9 (2019-2023)

### der öffentlichen Sitzung des Fachausschusses „Soziales, Integration, Jugend, Kultur und Sport“ des Beirats Vahr am 09.03.2023 im Einkaufszentrum Berliner Freiheit / Klimaladen (Infopoint)

Beginn: 18:35 Uhr                      Ende: 19:10 Uhr

Anwesend waren:

- a) vom Fachausschuss                      Thomas Hoya  
   Kathrin Lammel  
   Bernd Siegel (i.V. für Furkan Köle)  
   Helmut Weigelt
- b) als beratendes Fachausschussmitglied  
   Jens Emigholz
- c) vom Ortsamt                                      Sarai Auras  
   Stefan Freydank
- d) als Gäste    Martin Ploghöft (Bürgerzentrum Neue Vahr e.V.)  
   Jörn Rabeneck (Amt für Soziale Dienste (AfSD))  
   Dirk Stöver (Quartiersmanagement Neue Vahr)  
   alle zu TOP1

Frau Auras eröffnet die Sitzung und begrüßt die anwesenden Mitglieder des Fachausschusses und die geladenen Gäste.

Die Tagesordnung wird wie vorgelegt genehmigt.

Das Protokoll Nr. 8 der Fachausschusssitzung am 23.01.2023 wird ebenfalls genehmigt.

#### **TOP 1: Einrichtung eines Bürger:inneninformationsservice in der Vahr?**

- Frau Auras erläutert, dass auf der letzten Stadtteilkonferenz Vahr ein großer Bedarf festgestellt worden sei für die Einwohner:innen in der Vahr einen Bürger:inneninformationsservice zu etablieren, welcher beispielsweise die Ratsuchenden bei Verwaltungsangelegenheiten berate, Unterstützung bei der Antragstellung von Leistungen gebe, beim Ausfüllen von Verwaltungsformularen helfe und Kontakte zu Behörden vermittele – wie über die Behördentelefonnummer 115, nur persönlich.
- In Gröpelingen habe sich eine ähnliche Anlaufstelle bereits seit einigen Jahren erfolgreich etabliert. In der Vahr, mit einer ähnlichen Einwohner:innen- und Sozialstruktur solle es eine solche Anlaufstelle auch zeitnah geben, so der breite Wunsch der Teilnehmer:innen der Stadtteilkonferenz.
- Herr Siegel geht in der Folge noch einmal auf die einzelnen Unterstützungsleistungen und Aufgaben des Bürger:inneninformationsservice im Stadtteil Gröpelingen ein. Die Anlaufstelle werde u.a. auch von vielen Einwohner:innen mit Migrationshintergrund genutzt. Diese werde auch zur Beratung in Renten- und Krankenversicherungsfragen aufgesucht und unterstütze bei der Terminvermittlung zwischen Bürger:innen und Behörden. In Gröpelingen sei der Beratungsort in der Stadtteilbibliothek angesiedelt. Herr Siegel spricht sich als Beiratssprecher für die Schaffung eines Bürger:inneninformationsservice in der Vahr aus, der Bedarf sei vorhanden, die entsprechende Forderung müsse nachdrücklich formuliert werden und er hoffe auf ein entsprechendes Votum des Fachausschusses. Es brauche eine direkte Anlaufstelle für die Einwohner:innen des Stadtteils.

- Herr Ploghöft schließt sich den Ausführungen an. Zudem gäbe es mit dem Infopoint im Klimaladen im Einkaufscenter Berliner Freiheit eine Räumlichkeit für eine zukünftige Anlaufstelle. Herr Ploghöft sieht darin eine Ergänzung zur Behördennummer 115. Es gebe Menschen, die aus unterschiedlichsten Gründen Hemmungen davor hätten, die 115 anzurufen und es vorziehen würden, mit ihren Anliegen den direkten und unmittelbaren persönlichen Beratungskontakt zu nutzen – „ein Bürger:innentelefon“ vor Ort. Ggf. könne auch ein/e der Mitarbeiter:innen, die für das Bürgertelefon tätig sind, für die Aufgabe in der Perspektive gewonnen werden.
- Herr Stöver unterstützt das Anliegen ebenfalls ausdrücklich eine dezentrale Informationsstelle für die Einwohner:innen ins Leben zu rufen. Viele Menschen hätten Problemen mit Behördendokumenten umzugehen und bräuchten daher Unterstützung. Er erinnert daran, dass man in 2021 von Seiten des Quartiermanagements gemeinsam mit dem Bürgerzentrum bereits einen ersten Versuch zur Einrichtung einer Anlaufstelle unternommen habe. Es fehlte damals das Fachpersonal. Herr Stöver würde es begrüßen, „das Modell Gröpelingen“ auf die Vahr zu übertragen. Der Infopoint im Einkaufscenter Berliner Freiheit könne genutzt werden. Das Bürgerzentrum als möglicher Kooperationspartner sei auch aus seiner Sicht sehr geeignet, das Projekt zu unterstützen und zu begleiten.
- Herr Rabeneck unterstützt den Vorschlag ebenfalls. Im Stadtteil solle ein niedrigschwelliges und fachlich fundiertes Beratungsangebot entstehen. Niedrigschwellig heiße in diesem Zusammenhang, den Ratsuchenden den Zugang so leicht wie möglich zu machen. Viele Bürger:innen wendeten sich mit oftmals mit fachfremden Anliegen an die Vahrer Behörden, Institutionen oder Einrichtungen. U.a. daher amortisierten sich seiner Ansicht nach die zunächst entstehenden Mehrkosten
- Abschließend äußern auch die anwesenden Fachausschussmitglieder ihre ausdrückliche Unterstützung zum Anliegen und zur Notwendigkeit eines Bürger:inneninformationsservice für die Vahr. Von den Gästen und den Fachausschussmitgliedern werden weiterhin inhaltliche Hinweise zum anstehenden Beschluss formuliert.

Der Beschlussvorschlag lautet:

„Die zuständige(n) Stelle(n) werden aufgefordert, die Einrichtung eines Bürger:innenInformationService im Stadtteil Vahr mit der dafür notwendigen personellen und sächlichen Ausstattung umzusetzen. Dabei soll es sich um ein Angebot vor Ort handeln, welches von Bürger\*innen persönlich aufgesucht werden kann und bei dem Fragen zu allen Verwaltungsdienstleistungen beantwortet werden können – wie über die Behördentelefonnummer 115, nur persönlich in einer Art Außenstelle.“<sup>1</sup>

Der Beschlussvorschlag wird einstimmig, und damit für den Beirat, angenommen. Der Fachausschuss bittet das Ortsamt darum, den Beschluss durch die zuvor genannten Begründungen zu ergänzen.

Herr Emigholz schließt sich dem Beschluss als beratendes Fachausschussmitglied an.

## TOP 2: Verschiedenes

Es liegt nichts vor.

Sprecherin

Vorsitz

Protokoll

Lammel

Auras

Freydank

<sup>1</sup> Der Beschlusstext mit Begründung ist dem Protokoll als **Anlage 1** beigelegt.