



**Dorothee Schiwy**  
Sozialreferentin

Frau Stadträtin Alexandra Gaßmann  
Herrn Stadtrat Rudolf Schabl  
Frau Stadträtin Heike Kainz

Stadtratsfraktion der CSU mit FREIE  
WÄHLER

Rathaus

Datum: 12.05.2023

### **Hilfe in der Not, wie schnell geht's?**

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO  
Anfrage Nr. 20-26 / F 00663 von Frau StRin Alexandra Gaßmann, Herrn StR Rudolf Schabl,  
Frau StRin Heike Kainz  
vom 01.03.2023, eingegangen am 01.03.2023

Az. D-HA II/V1 4010-1-0051

Sehr geehrte Damen\* und Herren\*,

in Ihrer Anfrage vom 01.03.2023 führen Sie Folgendes aus:

„Hilfe, die durch das Sozialbürgerhaus, hier im Besonderen durch die BSA, BSA 60+ geleistet wird, ist unverzichtbar. Besonders unverzichtbar ist, dass die Hilfe oft sehr schnell geleistet wird. Bei vielen Hilfebedürftigen findet ein langes Leiden statt, bevor der Vermieter oder auch Nachbarn von der Notlage erfahren. Oftmals sind es alleinstehende Senioren und Seniorinnen ohne Angehörige. Uns ist bewusst, dass gerade die BSA/BSA 60+ unter großen Schwierigkeiten leidet. Nichtsdestotrotz braucht es für die Notleidenden (die nicht laut sind) in unserer Gesellschaft eine schnelle Hilfe.“

Die Anfrage konnte nicht innerhalb der geschäftsordnungsgemäßen Frist erledigt werden. Da die Beantwortung Rücksprachen mit anderen Fachabteilungen, Recherche und Zusammenstellung der angefragten Zahlen bei deutlich eingeschränkter Personalressource im Sachgebiet Zeit über die bisherige Frist hinaus benötigt, wurde um eine Fristverlängerung bis 31.05.2023 gebeten.

Zu Ihrer Anfrage vom 01.03.2023 nimmt das Sozialreferat im Auftrag des Herrn Oberbürgermeisters im Einzelnen wie folgt Stellung:

Frage 1:

Wie oft werden die Sozialbürgerhäuser (BSA, BSA 60+) von Vermietern angefordert, um Menschen in schweren Notlagen (schwere Erkrankungen, Messie-Syndrom) zu helfen?

Antwort:

Im Jahr 2022 gingen circa 5.320 Neufälle (3.653 Fälle bei der BSA (0-59) und 1.667 Fälle bei der BSA 60plus) ein.

Davon waren 530 Fälle (83 Fälle für BSA (0-59), 447 Fälle für BSA 60plus) Erwachsenenengefährdungsfälle.

In circa 940 Fällen (217 Fälle für BSA (0-59), 723 Fälle für BSA 60plus) wurde bei der Fallaufnahme der Aufgabenschwerpunkt „Erwachsenenilfe und Wohnen“ dokumentiert.

Wer die\*der Melder\*in ist, wird in der Orientierungsberatung nur in Gefährdungsfällen statistisch erfasst. Die Kategorie der meldenden Stelle „Vermieter\*in“ ist im Dokumentationssystem jedoch nicht auswählbar.

Frage 2:

Wie lange dauert es, bis der Erstkontakt hergestellt wird?

Antwort:

Die Orientierungsberatung ist der einzige Zugang in die Bezirkssozialarbeit im Sozialbürgerhaus. Bürger\*innen und Kooperationspartner\*innen können ihre Anliegen zu den Öffnungszeiten persönlich oder telefonisch, zu jeder Zeit schriftlich vorbringen.

Die Orientierungsberatung klärt neben der örtlichen und sachlichen Zuständigkeit die Dringlichkeit des Anliegens ab. Sie entscheidet, ob das Anliegen als Neufall in die Fallverteilung aufgenommen, an andere interne oder externe Stellen weitervermittelt oder im Rahmen einer Kurzberatung als Einzelprodukt bearbeitet wird.

In Gefährdungsfällen übernimmt die Orientierungsberatung die „Prüfung der gewichtigen Anhaltspunkte“ im Vieraugenprinzip, gemäß der Dienstanweisung zum Qualitätssicherungsverfahren.

Neufälle werden in der Regel am Dienstagvormittag im Rahmen der jeweiligen Teamsitzungen verteilt. Für dringliche Anfragen oder Gefährdungsfälle, die ein sofortiges Handeln erfordern, werden Blitzteams einberufen, um eine sofortige Zuständigkeit festzulegen.

Die\*Der zuständige Bezirkssozialarbeiter\*in stellt anschließend den Erstkontakt, je nach Möglichkeit (Vorliegen einer Telefonnummer, E-Mailadresse oder nur der Wohnanschrift), her. Wenn es um ein Beratungsangebot geht, das kein sofortiges Handeln erfordert, werden die Bürger\*innen im Regelfall innerhalb der nächsten 5 Arbeitstage von der\*dem Mitarbeiter\*in telefonisch oder brieflich kontaktiert. Falls keine ausreichenden Daten vorliegen oder keine Rückmeldung auf das Schreiben erfolgt, kann sich die tatsächliche direkte Kontaktaufnahme verzögern.

Frage 3:

Wie lange dauert es, bis eine dauerhafte Hilfestellung etabliert werden kann?

Antwort:

Die\*Der zuständige Bezirkssozialarbeiter\*in erfasst, beschreibt und bewertet im Rahmen eines Clearings das Anliegen der\*des Klient\*in. Dazu gehört auch die Klärung, inwieweit Angehörige bzw. sogenannte „Zugewandte“ Vollmachten haben.

Im Rahmen einer zielorientierten Beratung wird gemeinsam mit der\*dem Klient\*in ein Problem bearbeitet und eine passgenaue Hilfeplanung erarbeitet. Es handelt sich dabei um eine zeitlich begrenzte und lebenspraktisch ausgerichtete Unterstützung, welche die individuelle Leistungsfähigkeit der\*des Klient\*in berücksichtigt.

Bei fehlendem Einverständnis, Hilfe anzunehmen, überprüft die\*der Bezirkssozialarbeiter\*in, ob eine Anregung einer rechtlichen Betreuung angezeigt ist.

Die (Dauer der) Herstellung eines Hilfenetzwerks ist abhängig von der Problemeinsicht der\*des Klient\*in und der damit verbundenen Mitarbeit sowie der zeitlichen Verfügbarkeit der gewünschten Maßnahmen/Einrichtungen.

Darüber hinaus wird die Dauer der Hilfeeinleitung auch durch die Bearbeitungszeiten anderer beteiligten Fachlichkeiten/Dienststellen bzw. des Betreuungsgerichts beeinflusst.

Das Controlling der BSA basiert derzeit ausschließlich auf der Auswertung von Fallzahlen und stellt keine Zeitläufe (Dauer einer Hilfe) dar.

Frage 4:

Gibt es Ansprechpartner für Hausverwaltungen, die durch Mieterinnen und Mieter mit Messie-Syndrom und verwahrlosten Wohnungen (die auch nicht bewohnbar sind) Probleme haben?

Antwort:

Unabhängig davon, bei welcher Fachlichkeit (z. B. Jobcenter, SGB XII o. ä.) die Meldung über Menschen, die in verwahrlosten Wohnungen leben, eingeht, übernimmt diese als Erstansprechpartner\*in die Verantwortung für die Koordination des Prozessablaufs bis zur qualifizierten Fallübernahme der Bezirkssozialarbeit.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Dorothee Schiwy  
Berufsmäßige Stadträtin