

## Wem melde ich eine Beschwerde?

### Beschwerdemanagement Stadtteil VI (Bümpliz-Bethlehem)

Die Arbeitsgruppe Beschwerdemanagement besteht aus Fachleuten der Quartier- und Jugendarbeit, der Quartierkommission, der reformierten Kirchen, der Kantonspolizei. Kernstück des Beschwerdemanagements ist die schnelle und koordinierte Vorgehensweise unter Einbezug der Betroffenen.

#### Bei folgenden Situationen kann Unterstützung angefordert werden:

- Wiederkehrende Nutzungskonflikte zwischen verschiedenen Personen / Gruppen im öffentlichen Raum
- Massive, anhaltende Lärmbelästigung
- Drogenkonsum im öffentlichen Raum
- Personen, die soziale Unterstützung benötigen und sich vorwiegend im öffentlichen Raum aufhalten (Obdachlose, verwaehrte Personen, gefährdete Jugendliche etc.)
- Personen, die selber gerne aktiv intervenieren würden, aber unsicher sind, wie sie dies gefahrlos tun können.
- Keine Notfallsituationen: Dafür ist die Polizei zuständig (siehe unten)

### Pinto

#### Pinto Stadt Bern (031 321 75 54)

Mo-Fr: 09.00 - 23.00 Uhr / Sa: 16.00 - 23.00 Uhr

Beschwerden können ausserhalb der Betriebszeiten per Email auf [pinto@bern.ch](mailto:pinto@bern.ch) gemeldet werden.

Pinto nimmt Beschwerden entgegen und wird zusammen mit der Arbeitsgruppe Beschwerdemanagement auf verschiedenen Ebenen aktiv: Direkt mit Präsenz vor Ort, ordnungsdienstlichen Interventionen und aufsuchender Sozialarbeit.

### Notfall: Polizei

#### Kantonspolizei Notfallnummer (117 / 112)

24h/7 Tage

Die Nummer 117 / 112 ist für Notfälle bestimmt. Notfälle sind Situationen in denen zum Beispiel:

- Personen verletzt wurden oder akut gefährdet sind
- Grosser Sachschaden am entstehen ist oder soeben entstanden ist
- Weitere grössere Schäden (Personen und Sachen) durch rasche Intervention verhindert werden können
- Die Täterschaft noch anwesend ist

Hinweis: Wird die Notfallnummer für Bagatellfälle gewählt, muss evtl. jemand mit einem echten Notfall warten bis ein Mitarbeiter der Kapo wieder frei ist.

### Dringlich: Polizei

#### Kantonspolizei Einsatzleitzentrale (031 342 82 31)

24h/7 Tage die Woche

Regionale Einsatzleitzentrale der Kantonspolizei. Diese Nummer kann bei allen nicht notfallmässigen Anrufen verwendet werden. Mögliche Fälle sind zum Beispiel:

- Massive Nachtruhestörungen
- Sprayereien, leichter Vandalismus
- Störendes Verhalten
- Drogenkonsum im öffentlichen Raum

### Meldungen, Anzeigen: Polizei

#### Polizeiwache Bümpliz, Bernstrasse 100, 3018 Bern, (031 634 86 11)

Öffnungszeiten: Mo-Fr: 07-18 Uhr

Anzeigenbüro: Mo-Fr: 10-18 Uhr

### Reinigung/Abfall

#### Sauberkeits-Hotline Stadt Bern: 079 669 40 00

Montag bis Freitag: 06.00 – 19.00 Uhr

Samstag: 07.00 – 18.00 Uhr

Sonn- und Feiertage: 07.00 – 12.00 Uhr

Bei der Sauberkeits-Hotline der Stadt Bern kann Littering und Unrat im öffentlichen Raum gemeldet werden. Auf Anrufe kann innerhalb von 48 Stunden reagiert werden, am Wochenende ist ein Pikettdienst im Einsatz.

## Mitglieder Beschwerdemanagement Stadtteil VI

Beschwerden, welche Sie nicht direkt an Pinto, sondern an die weiteren Mitglieder der Arbeitsgruppe Beschwerdemanagement richten, werden an der monatlich stattfindenden Sitzung besprochen und das weitere Vorgehen festgelegt.

Organisation und Zuständigkeitsbereich	Kontaktperson	Mail	Telefon
<b>DOK Dachverband offene Arbeit mit Kindern</b> Ansprechperson für Kinderanliegen	Claudia Küng	claudia.kueng@spieleninbern.ch	031 992 68 60
<b>Quartierkommission Bümpliz-Bethlehem QBB</b> Mitwirkungsprozesse, Vernetzung zu Quartierorganisationen, Politik und Stadtverwaltung	Rachel Picard	qbb@bluewin.ch	031 991 52 45
<b>Reformierte Kirchgemeinde Bümpliz</b> Quartierarbeit und Sozialberatung	Daniel Krebs	daniel.krebs@refbern.ch	031 996 60 64
<b>TOJ Jugendarbeit Bern West</b> Freizeitaktivitäten + Unterstützung für Jugendliche, jugendgerechte Stadt	Evelyne Grieb	evelyne.grieb@toj.ch	031 991 50 85
<b>vbg - Quartierarbeit Gäbelbach/Holenacker</b> Partizipation, Begleitung Quartiervereine und Freiwillige, Projektarbeit	Julia Rogger	julia.rogger@vbgbern.ch	077 437 92 90