

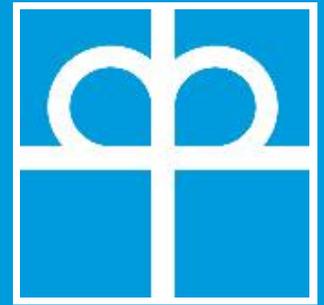
SACHBERICHT

Tagesaufenthaltsstätte TAS Norderstedt

Leitung Tabea Müller
 Tabea.Mueller@diakonie-hhsh.de

Lütjenmoor 17 a, 22850 Norderstedt
 Tel. 0 40 / 523 20 70

2021



Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

Ziele und Leistungen der TAS

Die Tagesaufenthaltsstätte TAS ist seit 23 Jahren erste Anlaufstelle und ein Zuhause für den Tag für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten, für Wohnungslose, Obdachlose, sozial Isolierte und von Armut Betroffene. Die Angebote umfassen eine Grundversorgung (Frühstück, frisch gekochtes Mittagessen, warme Getränke, Dusche, Waschmaschine, Trockner, Schließfächer), Raum für Kommunikation (Austausch, soziale Kontakte, Internet, Postadresse, Tageszeitungen) sowie Fachberatung zu allen sozialen und persönlichen Fragen und Hilfe bei der Existenzsicherung. Des Weiteren gibt es alle 14 Tage eine kostenlose ärztliche Sprechstunde. Feste, kulturelle Angebote und soziale Aktivitäten runden das Angebot zur gesellschaftlichen Teilhabe ab.

Die TAS ist eine niedrighschwellige Einrichtung und kann ohne Vorbedingungen und auch anonym genutzt werden. Die niedrige Hemmschwelle ermöglicht einen unverbindlichen Zugang vor allem für Menschen, die vom Hilfesystem sonst nicht erreicht werden. Die TAS ist im normalen Betrieb von Montag bis Donnerstag von 9:30 Uhr bis 16:00 Uhr, Freitag von 9:30 Uhr bis 15:00 Uhr und Samstag von 9:30 Uhr bis 12:30 Uhr geöffnet.

Entwicklung im Berichtsjahr: Statistik und Öffnungszeiten

Im zweiten Corona-Jahr konnten wir wieder einen leichten Anstieg der Gästezahlen verzeichnen (im Vergleich zum Vorjahr plus 17%), obwohl die TAS auch nur sehr eingeschränkt geöffnet hatte: Von Januar bis Ende April war lediglich das Mitnehmen von Speisen möglich, die durch das Fenster ausgegeben wurden. Ab Ende April war wieder der Aufenthalt auf der Terrasse („Außengastronomie“) erlaubt. Während weiterer fünf Monate fand dieser ausschließliche Außenbetrieb statt, bevor Ende September endlich wieder der Innenraum unter Berücksichtigung der 3G-Regel geöffnet werden konnte.

Jahr	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Gäste täglich	24	20	39	41	41	36	29
Besuchskontakte gesamt	7.132	6.109	11.882	11.823	11.806	10.710	8.345

Die Zahl der täglichen Gäste ist von 20 im Vorjahr auf 24 im Berichtsjahr weiter angestiegen, wobei an einem Wochentag durchschnittlich 27 Personen, samstags im Mittel zehn Personen die TAS aufsuchten.

Trotz extrem eingeschränkter Aufenthaltsmöglichkeiten konnte auch in 2021 die Versorgung der Wohnungslosen mit Lebensmitteln durchgängig und täglich (Mo.-Sa.) sichergestellt werden! Das Essen wurde in Einweg- bzw. mitgebrachten Mehrwegbehältern durch das Küchenfenster zum Mitnehmen ausgegeben. Die Abholung der Post, das Wäschewaschen, Duschen und die Beratungen waren weiterhin unter Einhaltung der Hygieneregeln möglich.

Klientel

In der TAS treffen Menschen in unterschiedlichen problematischen Lebenssituationen aufeinander. Sie sind betroffen von Obdach- und Wohnungslosigkeit, finanzieller und sozialer Armut, Existenznöten, Beziehungsproblemen, Arbeitslosigkeit, Sucht, Verschuldung, psychischen und körperlichen Erkrankungen und Einschränkungen, Gewalterfahrungen, Einsamkeit und mitunter auch Verwahrlosung. Insgesamt haben **304 Einzelpersonen** unsere Angebote genutzt.



2021 gab es nur kleine statistische Veränderungen bei unserer Klientel: 31% unserer Gäste sind weiblich (2020: 33%); 34% kommen aus anderen Ländern (Osteuropa, Mittlerer Osten, Afrika), (2020: 36%).

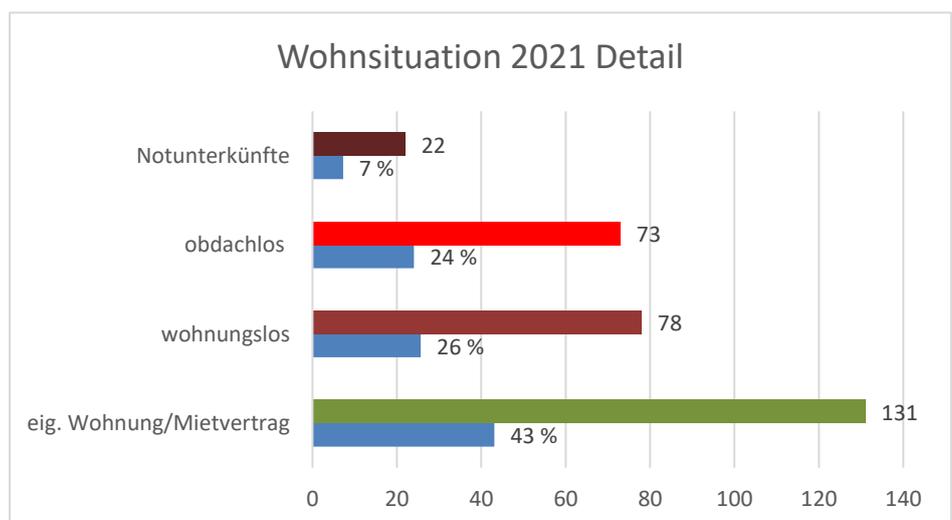


Bei der Wohnsituation können wir eine schleichende Verschlechterung beobachten. Während 2020 noch 54% unserer Gäste wohnungslos waren, ist die Zahl 2021 auf 57% angestiegen. Das sind 173 Personen. 43% verfügen über eigenen, mietvertraglich abgesicherten Wohnraum.



Von den wohnungslosen Gästen sind 22 Personen (7%) in kommunalen Notunterkünften untergebracht. 78 Personen (26%) leben in ungesicherten und oft wechselnden Unterkünften (Freunde/Bekannte, Monteurzimmern etc.) ohne Meldeadresse und ausgewiesene Mietrechte. Noch einmal 73 Personen (24%) sind obdachlos und leben schutzlos auf der Straße, in Zelten, Garagen, im Wald, im Auto oder anderen ungesicherten Behelfsunterkünften ohne Zugang zu Wasser, Strom und Heizung.

Die Mehrzahl der Obdachlosen lebt seit mehreren Jahren auf der Straße. Oft handelt es sich um Bürger aus EU-Staaten ohne Anspruch auf Sozialleistungen. Allerdings zeigte sich im Berichtsjahr eine auffällige Zunahme der Obdachlosigkeit vor allem unter jüngeren, männlichen Menschen mit deutscher



Nationalität. Sie leiden auffällig oft unter massiven Suchterkrankungen und Gewalterfahrungen (als Opfer wie Täter) und gelangten nach Entlassung aus Klinik oder Haft bzw. Trennung direkt in die Obdachlosigkeit. Das Leben im informellen Sektor destabilisiert meist ihre desolante Lebenslage.

Im Jahr 2021 sind drei Klienten (nicht Corona bedingt) verstorben. Dank der pandemiebedingt nötigen Kontaktdatenregistrierung wurden mehr Informationen über unsere Gäste erfasst, als dies bisher üblich war. Dadurch können wir mehr statistische Daten liefern, die unsere Einschätzung bestätigen.

Beratungsstelle für Wohnungslose

Mit einer neuen Kollegin nahm die Beratungsnachfrage wieder enorm zu. 2021 wurden 887 Einzelberatungen durchgeführt (2020: 468; 2019: 852). Zu den Kernthemen gehörten Hilfe bei der Existenzsicherung, persönliche Krisen/Perspektivfindung, Umgang mit Behörden und das Thema Wohnen. Leider besteht die desolate Wohnungsmarktlage nahezu unverändert fort, wodurch selbst Berufstätige enorme Schwierigkeiten haben, Wohnraum zu finden. Für Obdachlose bzw. länger in Notunterkünften Lebende ist es nahezu unmöglich geworden, und viele Menschen haben die Suche aufgegeben.

In den überwiegenden Fällen handelt es sich in der Beratung um längerfristige Verfahren, in denen komplexe Problemfelder zu bearbeiten sind. Wir sehen deutlichen Bedarf an einem sicher finanzierten Angebot an zeitlich befristeter intensiver Einzelfallhilfe, um die multiplen Problemlagen gezielt und nachhaltig bearbeiten zu können. Wir genießen das Vertrauen unserer Gäste, verfügen aber nicht über die erforderlichen Kapazitäten, ihnen die notwendige Einzelbetreuung zu gewähren.

Mitarbeitende

Basis unserer operativen Arbeit in der TAS ist das 33-köpfige ehrenamtliche Team, koordiniert von einer hauptamtlichen Leitungskraft. Die Mitarbeitenden sind als Ansprechpersonen präsent, kümmern sich um die Mahlzeiten, die täglichen Aufgaben und übernehmen die Fahrdienste zur Abholung von Lebensmittelpenden. Pandemiebedingt mussten auch wieder zusätzliche Aufgaben übernommen werden: Gästeregistrierung, Aktualisierung des Impfstatus, Schnelltests, Kontrolle der Einhaltung Regeln und verbundene flankierende Gespräche.

Aufgrund der angespannten Situation durch die Pandemie und die herausfordernde Klientel (insbesondere durch psychische Erkrankungen und Verwahrlosung) sind die Ehrenamtlichen zunehmend auch psychisch stärker belastet und brauchen noch mehr Unterstützung. Im Berichtsjahr fanden neben den regulären Teamtreffen auch mehrere gemeinsame Aktionen und eine Fortbildung zum Thema Umgang mit Suchterkrankungen statt.

Die **hauptamtliche Leitung** koordiniert und organisiert alle administrativen Aufgaben. Sie ist für die Betreuung der Mitarbeitenden und Gäste zuständig, verwaltet die Spenden, verantwortet die Öffentlichkeitsarbeit sowie politische und gremienbezogene Aktivitäten. Zusätzlich obliegt ihr die Leitung des Gesamtbereiches der Wohnungslosenhilfe Norderstedt des Diakonischen Werks. Sie ist eng vernetzt mit KooperationspartnerInnen, Medien, der lokalen Politik und Verwaltung. Die TAS ist zudem Gastgeberin des Arbeitskreises „Obdach für Alle“ (AKO). Zum einen forderte das „Pandemiemanagement“ 2021 viel Zeit, zum anderen bindet das Neubauprojekt als intensive Zusatzaufgabe enormen Einsatz.

Für die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten wurde, wie in den Vorjahren, eine **Koordinatorin Hauswirtschaft** mit 5 Wochenstunden beschäftigt. Ihre Aufgaben umfassen alles, was im Bereich Lebensmittelhygiene und Hauswirtschaft anfällt.

Die aus Projektmitteln des Landes finanzierte Stelle der **Gästebetreuerin** unterstützte das Team und die Gäste mit 7 Stunden pro Woche. Nur mit ihrer Hilfe konnten wir uns um die aufwändige Versorgung nahezu pflegebedürftiger Gäste in desolatem Zustand kümmern, was jedoch bei weitem nicht ausreicht.

Seit April ist eine **Praktikantin** (Studentin der Sozialen Arbeit) regelmäßig unterstützend in der TAS tätig.

Niedrigschwellige Grundversorgung als aktueller Fokus der Arbeit in der TAS

Im zweiten Jahr mit Corona lag der Schwerpunkt unserer Arbeit in der Sicherstellung der elementaren Versorgung der obdachlosen, wohnungslosen und hilfebedürftigen Menschen. Auch wenn sich im Vergleich zum Vorjahr ein gewisser Gewöhnungs- bzw. Akzeptanzeffekt gegenüber den Regelungen einstellte, war es wieder ein sehr anstrengendes Jahr. Zum einen mussten ständig pandemiebedingte Verordnungen recherchiert, angepasst und durchgesetzt werden. Das war mit vielen Gesprächen und Überzeugungsarbeit verbunden. Zum anderen sind auch zusätzliche Kosten aufgelaufen, die überwiegend durch Spenden bewältigt werden mussten (Einweggeschirr, Verpackungen, Masken, Tests, Hygieneartikel). Nachdem im Vorjahr einige KlientInnen der TAS ferngeblieben waren, konnte der Kontakt zur überwiegenden Zahl der Gäste gehalten werden, und viele tauchten 2021 wieder auf. Auffällig ist die große Zahl neuer KlientInnen, die sich - zumeist in Multiproblemsituationen befindend - erstmals an die TAS gewandt haben.

Die existenziellen Probleme der Gäste haben sich im zweiten Coronajahr nicht verbessert. Umso wichtiger war es, sie bei der Erfüllung ihrer menschlichen Grundbedürfnisse zu unterstützen. Das gelang uns an 297 Tagen im Jahr 2021. Es wurden mindestens 879 Frühstücke und 3511 Mittagessen ausgegeben, 887 Beratungen durchgeführt und ungezählte weitere Unterstützungen geleistet.

Vor allem unter den Obdachlosen erleben wir altersbedingt und milieubedingt massive Verelendungstendenzen. Einigen ist es kaum noch möglich, für ihre eigene Hygiene zu sorgen. Sie benötigen Motivation, die Dusche zu nutzen und sich frisch zu kleiden. Ohne die beherrzte Hilfe unseres Teams sähe es um Vieles elender um sie aus.

Weitere Themen waren psychische Erkrankungen, Sucht, Gewalt, Straffälligkeit und teilweise mangelhaftes Sozialverhalten. Unverzichtbar ist die ehrenamtliche ärztliche Sprechstunde mit ihrem niedrigschwelligen Ansatz.

Unsere Arbeit dreht sich jedoch nicht allein um das leibliche Wohl, sondern das Seelenheil. Die persönlichen Kontakte und die individuelle Ansprache sind für unsere Gäste lebenswichtig und liegen uns als Team sehr am Herzen. Zu diesem Zweck wurde zum Beispiel das Angebot „Eine Runde Schnacken“ - Gespräche bei einem Parkspaziergang - entwickelt, um bei allem gebotenen Abstand Kontakte zu pflegen. Genutzt wurden dann überwiegend Gespräche ohne Spaziergang.

Die meisten Gäste zeigten sich zunehmend erschöpft von andauernder Isolation, sich ständig ändernden Regelungen und auch pandemiebedingten Ängsten und Unsicherheiten sowie dem Wegfall bisheriger informeller Einkommensquellen.

Deshalb war es eine große Freude, dass wir im April und Mai 2021 mit einer Gruppe Obdachloser am **Impfprogramm** in den städtischen Notunterkünften teilnehmen durften. Die Möglichkeit der Impfung sorgte für eine gewisse Entspannung unter den Gästen und Mitarbeitenden. Gleichzeitig gab es noch immer eine recht große Gruppe skeptischer Ungeimpfter, die jedoch im Zuge strengerer Regeln zum Jahresende deutlich kleiner wurde. Als die TAS wieder mit 3G geöffnet werden konnte, entschlossen sich immer mehr Menschen zur Impfung. Zurzeit verfügt der Großteil der Gäste über einen guten Impfschutz.

Ebenso sorgen wir für Unterstützung bei den anstehenden Boosterimpfungen. Leider können Termine im Impfzentrum nur online gebucht werden, wodurch sehr viele Menschen ohne Kenntnisse bzw. Zugang zum Internet systematisch ausgegrenzt werden. Deshalb ist es für uns selbstverständlich, für interessierte Gäste Impftermine im Herold Center oder anderswo zu vereinbaren. Einige KlientInnen sind laut Impfzentrum „nicht aufklärungsfähig“, weil sie sprachliche oder mentale Defizite aufweisen. So arbeiten wir erfolgreich mit dem Impfzentrum zusammen und begleiten in Ausnahmefällen auch Gäste, denen es schwerfällt, Termine wahrzunehmen oder bestimmte Orte aufzusuchen. Das „Corona-Management“ nimmt großen Raum ein und bindet Ressourcen, Zeit und Energie. Es erweist sich jedoch durchaus als sinnvoll, weil wir damit die Voraussetzungen schaffen, unsere Angebote zunehmend im gewohnten Rahmen fortführen zu können.

Insgesamt haben wir wieder einmal mehr erfahren, dass die niedrigschwelligen, ganzheitlichen Angebote der TAS elementar, lebensnotwendig und für die psychische Gesundheit sehr bedeutsam für bedürftige Menschen sind.

Ereignisse im Jahresverlauf

Zu den Höhepunkten des Jahres zählten unsere traditionellen **Feste**, die wir im kleinen Rahmen und unter Einhaltung der gegebenen Regeln durchführen konnten: Im August unser Sommerfest mit 75 Gästen und dem Schirmherrn Carlo von Tiedemann und die Weihnachtsfeier mit Wintergrillen und Geschenken aus der Abendblattaktion im Dezember. Diese beiden Aktionen erfüllten Gäste wie Ehrenamtliche mit Freude und einem Gefühl von Normalität.

Des Weiteren haben wir 2021 unser **Neubauprojekt** vorangebracht, Baupläne konkretisiert, das Fundraising intensiviert, dafür einen Flyer entwickelt, das Projekt in der Politik vorgestellt und schließlich den Bauantrag eingereicht. In diesem Zusammenhang freuen wir uns besonders über den vom Sozialausschuss beschlossenen Bauzuschuss von 800.000 €! Auch gibt es einen neuen Zuwendungsvertrag zwischen Stadt und Diakonie für den laufenden Betrieb der TAS, der unsere tägliche Arbeit erst möglich macht.

Bemerkenswert war im Berichtsjahr auch die **Zuwendung** unterschiedlicher AkteurInnen in Form von Sachspenden (Lebensmittel, Hygieneartikel, Kleidung, Outdoorausrüstung), Geldspenden z. B. aus der Kunstaktion eines Kindes sowie eines generellen Interesses am Thema Obdachlosigkeit, Hilfsmöglichkeiten und sozialem Zusammenhalt. Wir beobachten eine gestiegene Sensibilität in der Bevölkerung, die sich freundlicherweise um in Not geratene Menschen im öffentlichen Raum sorgt und uns hilfesuchend kontaktiert.

Ausblick

Wir bedanken uns sehr herzlich für die Unterstützung und die gute Zusammenarbeit im vergangenen Jahr und hoffen 2022 unser Neubauprojekt beginnen zu können und damit einen neuen Schritt hin zu einem angemessenen „Neuen Zuhause für den Tag“ zu gehen.

Norderstedt, 03.02.2021
Tabea Müller
Einrichtungsleitung