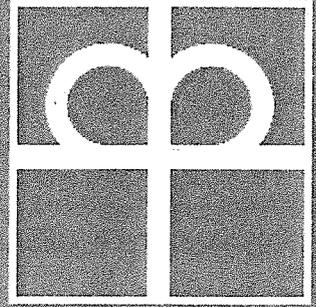


# SACHBERICHT

## Tagesaufenthaltsstätte TAS Norderstedt

Leitung Tabea Müller  
 Tabea.mueller@diakonie-nhsh.de  
 Lütjenmoor 17 a, 22850 Norderstedt  
 Tel. 0 40 / 523 20 70

# 2015



## Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

### Sachbericht Tagesaufenthaltsstätte TAS Norderstedt 2015

#### Ziele und Leistungen der TAS

Die Tagesaufenthaltsstätte TAS ist Norderstedts einzige niedrigschwellige Einrichtung für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten wie Obdachlosigkeit, soziale Isolation und Armut. Sie ist ein Zentrum, in dem sich Menschen begegnen, miteinander austauschen, praktische Hilfe erfahren und professionelle Beratung in Anspruch nehmen. Die TAS bietet Hilfe zur Selbsthilfe, persönliche Unterstützung sowie einen vertraulichen Rahmen, um gemeinsam neue Perspektiven zu entwickeln. Durch ihr enges Eingebundensein in das nachbarschaftliche Umfeld dient die TAS der sozialraumorientierten Integration und dem sozialen Frieden in Norderstedt.

Die Angebote umfassen eine Grundversorgung (Frühstück, frisch gekochtes Mittagessen, warme Getränke, Dusche, Waschmaschine und Trockner), Raum für Kommunikation (Austausch, soziale Kontakte, Internet, Postadresse, Tageszeitungen) sowie Fachberatung zu allen sozialen und persönlichen Fragen und Hilfe bei der Existenzsicherung. Darüber hinaus werden regelmäßig Feste wie das Sommerfest und die Weihnachtsfeier mit kleinen kulturellen Angeboten und andere soziale Aktivitäten durchgeführt, um den Gästen die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen.

Alle Angebote können ohne Vorbedingungen und auch anonym genutzt werden. Das gibt den Hilfesuchenden die Möglichkeit, allmählich Vertrauen zu gewinnen, sich zu öffnen und Beratung anzunehmen. Im Zentrum der Hilfe stehen Gespräche und soziale Beziehungen als Voraussetzung für eine nachhaltige individuelle (Weiter-) Entwicklung der Hilfesuchenden.

Die TAS ist montags bis freitags von 9:30 Uhr bis 16:00 Uhr und samstags von 9:30 Uhr bis 12:30 Uhr geöffnet.

#### Gäste

Die Einrichtung wird – gemessen am Platzangebot - stark frequentiert und verzeichnet jährlich zunehmende Gästezahlen. Zu Jahresbeginn 2016 konnten wir erneut eine besonders starke Zunahme verzeichnen.

Besucherzahlen	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Gäste täglich	29	29	28	27	27	27	24
Besuchskontakte gesamt	8345	8241	8479	8025	8097	7999	7009

In der TAS trifft sich eine bunte Mischung von Menschen, die sich in unterschiedlichen problematischen Lebenssituationen befinden. Dazu gehören Obdach- und Wohnungslosigkeit, Existenznöte, Beziehungsprobleme, finanzielle und soziale Armut, Arbeitslosigkeit, Folgen von

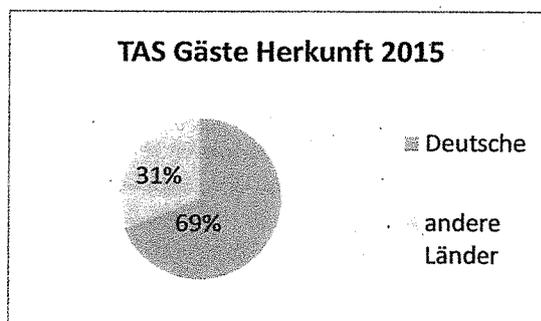
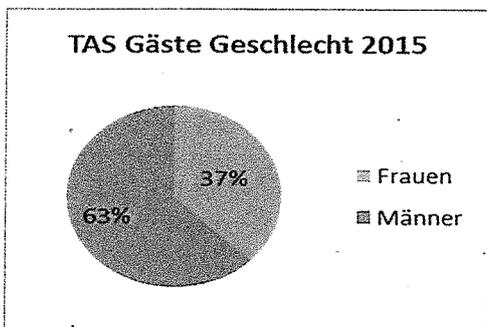
Migration, Sucht, Schuldenproblematik, psychische Erkrankungen und Einschränkungen, gesundheitliche Probleme, Gewalterfahrungen und Einsamkeit.

Es wird beobachtet, dass die individuellen Problemlagen zunehmend schwerwiegender, existenzieller und komplexer werden. Die Hilfesuchenden leiden unter gravierenden, multiplen Schwierigkeiten. Das bezieht sich beispielsweise auf die Situation von Menschen aus Osteuropa, die miserable Lage auf dem Wohnungsmarkt, anhaltendes Suchtverhalten und chronische, psychische Erkrankungen der KlientInnen. Diese Entwicklung erfordert ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen, Stressresistenz und Frustrationstoleranz bei allen Beteiligten. Beratungsverläufe gestalten sich intensiver, länger und zeitaufwändiger. Auch bei den Ehrenamtlichen und den Gästen wachsen die Anforderungen an ein akzeptierendes Miteinander auf engstem Raum.

Im Jahr 2015 konnten 190 Personen statistisch erfasst werden. Darüber hinaus wird eine Anzahl von 20 bis 30 weiteren Personen vermutet, die die Angebote der TAS nutzen. Da einige Gäste anonym bleiben möchten oder aus anderen Gründen nicht erfasst wurden, ist davon auszugehen, dass weit mehr als 200 Einzelpersonen die Einrichtung in Anspruch nehmen. Für viele von ihnen ist die TAS eine Art familiäres Zuhause, in dem sie menschliche Zuwendung erfahren.

### Statistische Daten

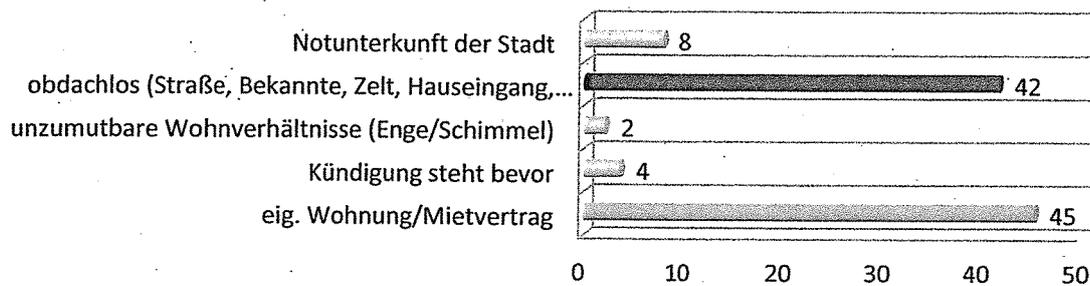
Der Anteil der Frauen ist im Vergleich zum Vorjahr (33%) leicht gestiegen und liegt jetzt bei 37%, der der Männer bei 63%. Gut ein Drittel der TAS Gäste stammt aus anderen Ländern. Dabei handelt es sich überwiegend nicht um Flüchtlinge sondern um Menschen, die aus anderen Ländern und Kulturen (EU und Drittstaaten) kommen und teilweise schon mehrere Jahre in Norderstedt leben. Häufig haben sie Sprachschwierigkeiten und leiden unter anderen migrationsspezifischen Problemen. Der Anteil der Menschen aus anderen Ländern ist im Vergleich zum Vorjahr (20%) um 11% auf 31% gestiegen.



Die Analyse der Wohnsituation unter den TAS Gästen ergibt folgendes: Die Hälfte der Gäste bewohnt eine eigene vertraglich abgesicherte Mietwohnung. Die andere Hälfte lebt unter extrem prekären Umständen. 50% sind wohnungslos, davon leben 8% in einer städtischen Notunterkunft. 42% sind obdachlos und damit ohne sichere Unterkunft. Sie schlafen in Zelten, Gartenlauben, Hauseingängen, Garagen, auf der Straße oder bei wechselnden Bekannten und Freunden.

Das bedeutet, sie haben keinen verlässlichen Rückzugsraum, in dem sie sich sicher fühlen und ausruhen können, keine Privatsphäre und keinen Platz für ihre Habseligkeiten. Obdachlosigkeit bedeutet, sich oft täglich um einen neuen Schlafplatz kümmern zu müssen, da die meisten „Notquartiere“ nicht sicher vor Gewalt und Abweisung sind. Das Leben unter prekären Umständen macht es zudem nahezu unmöglich, eine Arbeit aufzunehmen und am sozialen Leben teilzuhaben. Besonders bedrohlich gestaltet sich die Situation von Menschen, die mangels Wohnraum aus stationärer Krankenhausbehandlung in die Wohnungslosigkeit entlassen werden.

## Wohnsituation der TAS Gäste 2015 in %



Für Menschen ohne Wohnung ist die TAS lebensrettend. Sie bietet zumindest tagsüber die Möglichkeit, sich auszuruhen und in trockenen, warmen Räumen aufzuhalten, sich zu pflegen, soziale Kontakte zu knüpfen und Unterstützung zu erfahren.

Viele Menschen, insbesondere die mit psychischen Erkrankungen und Suchtverhalten fühlen sich oft nicht in der Lage, eine Notunterkunft zu nutzen, wenn sie dort einen Raum mit fremden Menschen teilen müssen. Der Unterschlupf bei Freunden und Bekannten oder auch Ex-PartnerInnen wird dem Notquartier meist vorgezogen. Allerdings bedeutet diese „Wohnform“ eine immense Unsicherheit, Beliebigkeit und Abhängigkeit, die einem selbstbestimmten Leben eines erwachsenen Menschen zuwiderläuft. Die Situation verdeutlicht, wie unabdingbar ein bedarfsgerechtes Angebot an günstigem Mietwohnraum in Norderstedt ist!

### Entwicklung in der Beratung

Fachliche Beratung, persönliche Unterstützung und Hilfen bei der Existenzsicherung werden in nie dagewesenem Umfang nachgefragt. Im Jahr 2015 wurden 509 Beratungen durchgeführt. Das bedeutet eine Steigerung von 30% im Vergleich zum Vorjahr, in dem es bereits schon eine 20%ige Steigerung gab. Viele Hilfesuchende werden explizit von Behörden und Einrichtungen der Stadt an uns vermittelt. Eine enge Vernetzung besteht mit dem Amt für Soziales, dem Jobcenter, dem sozialpsychiatrischen Dienst, dem Amtsgericht Norderstedt, der Gleichstellungsbeauftragten, verschiedenen Krankenhäusern und Praxen, der Agentur für Arbeit, Krankenkassen, Rentenversicherung und vielen weiteren Beratungsstellen im Hilfesystem. Durch die Angebote der TAS entsteht hier auch eine für diese Institutionen entlastende Arbeitssituation.

### Ehrenamtlich Mitarbeitende

Der Tagesbetrieb (6 Tage/Woche, montags bis samstags) wird durch Ehrenamtliche unter einer hauptamtlichen Leitung bewältigt. Derzeit leisten 30 Ehrenamtliche ihren Dienst. Sie arbeiten an einem oder einem halben Tag pro Woche, abwechselnd an Samstagen oder übernehmen Fahrdienste zur Lebensmittelabholung. Die Mitarbeitenden sind als Ansprechpersonen präsent, sie sorgen für einen reibungslosen Ablauf aller täglichen operativen Aufgaben und kümmern sich um die Mahlzeiten. Ohne dieses herausragende bürgerschaftliche, unentgeltliche Engagement könnte die Einrichtung mit nur einer Teilzeitkraft nicht funktionieren!

Ohne ein starkes Hauptamt ist Ehrenamt in diesem Kontext nicht möglich. Die Ehrenamtlichen sind überwiegend im Ruhestand und kommen aus unterschiedlichen beruflichen Branchen. Sie verfügen über keine Ausbildung im psychosozialen Bereich und sind häufig erstmals durch dieses Ehrenamt mit existenziell bedrohlichen Lebensthemen der Gäste konfrontiert. Die überaus komplexen Problemlagen der Gäste bringen es oftmals mit sich, unerträgliche Zustände mehr aushalten zu müssen, als sie verändern zu können.

Um mit diesen häufig sehr hohen psychischen Belastungen umgehen zu können, brauchen die Ehrenamtlichen die Leiterin als fachkundige, vertrauliche, zuverlässige und präsente Ansprechperson zur Seite. Austausch und intensive persönliche Gespräche zur Entlastung der Mitarbeitenden sind

absolut notwendig und erfordern viel Zeit. Des Weiteren finden monatliche Teambesprechungen, Fortbildungen und Aktionen zur Würdigung des Ehrenamts statt.

Im Jahr 2015 konnte sich die TAS einer sehr verlässlichen, relativ homogenen und überaus kollegialen Teamsituation erfreuen. Der gute Zusammenhalt und die Motivation unter den Mitarbeitenden trugen wesentlich dazu bei, dass der Betrieb trotz der beschriebenen Belastungen reibungslos, sicher und sehr zufriedenstellend laufen konnte. Die Teamsituation hat unmittelbare Auswirkungen auf die gesamte Stimmung im Haus. Das allgemeine Wohlbefinden der Gäste steht in direktem Zusammenhang mit der Situation unter den Ehrenamtlichen. Ein stabiles, verlässliches Team formt die Basis einer einladenden, gut funktionierenden, harmonischen und unterstützenden Atmosphäre im Haus.

### **Hauptamtliche**

Die koordinierende Rolle der hauptverantwortlichen Leitung ist zentral für das Gelingen der Einrichtung. Die gesamte fachliche Beratung und Verantwortung liegt in den Händen einer einzigen pädagogischen Fachkraft. Für sämtliche Beratungs- und Leitungsaufgaben stehen lediglich 24 Wochenstunden aus Mitteln der Stadt und der Diakonie zur Verfügung.

Ein Schwerpunkt der hauptamtlichen Leitung liegt deshalb auf der intensiven, kontinuierlichen und vertrauensvollen Betreuung des Teams. Dazu kommen sämtliche organisatorischen, administrativen und öffentlichkeitswirksamen Aufgaben, die Betreuung und Beratung der Gäste, Spendenmanagement sowie politische und gremienbezogene Aktivitäten.

Wir betreiben die TAS an sechs Wochentagen für insgesamt 39 Stunden pro Woche. Die TAS erfährt nicht allein stetig steigende Gästezahlen, sondern vor allem auch zunehmend herausfordernde, komplexe Problemlagen der Gäste. Beide Entwicklungen erfordern ein hohes Maß an Aufmerksamkeit und Professionalität. Es wäre angesichts der aktuellen Entwicklungen eine vollzeitliche professionelle Präsenz vor Ort erforderlich, um die vollen Öffnungszeiten der TAS angemessen zu besetzen. Insofern ist eine Aufstockung der Personalstunden dringend erforderlich.

Eine aus Landesmitteln finanzierte Koordinatorin für hauswirtschaftliche Tätigkeiten kümmerte sich mit fünf Wochenstunden um notwendige Aufgaben im Bereich Lebensmittelhygiene und Hauswirtschaft.

### **Besondere Ereignisse/Aktivitäten 2015**

- In den Weihnachtstagen des Vorjahres stirbt ein langjähriger obdachloser Gast auf einer Bank im Freien. Die genaue Todesursache konnte nicht geklärt werden
- Mehrere Praktikantinnen und Praktikanten (Schulpraktikum, Studienvorbereitendes Praktikum, berufliche Wiedereingliederung) erhalten Einblick in die pädagogische Arbeit der TAS
- Besuche von Konfirmandengruppen ermöglichten Begegnung und Sensibilisierung für die Themen soziale Armut und Wohnungsnot
- Öffentlichkeitsarbeit, Vorträge bei verschiedenen Gruppierungen/Vereinen
- Teilnahme am ersten Kochtag der Wochenzeitung DIE ZEIT, als öffentliche Veranstaltung
- Gemeinsamer Ausflug in den Hansapark im Rahmen der sozialen Wochen (Eintritt gespendet durch den Hansapark)
- Teamfortbildung zu den Angeboten für Obdachlose in Hamburg
- Sommerfest und Weihnachtsfeier mit Schirmherr Carlo von Tiedemann
- Monatliche Bingonachmittage stärken Gemeinschaftsgefühl und Konzentrationsfähigkeit
- Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden
- Die TAS ist Gastgeberin des Arbeitskreises „Obdach für alle“ (AKO)
- Sehr enge und erfolgreiche Zusammenarbeit mit sämtlichen Akteuren im psychosozialen Umfeld

## Zusammenfassung

Die TAS ist eine verlässliche und stark frequentierte Anlaufstelle für alle Menschen, die in Not geraten sind und Hilfe brauchen. Wir ermöglichen eine menschenwürdige Grundversorgung. Die TAS ist ein offenes Haus, in dem jeder einzelne Gast persönliche Ansprache erfährt. Das Miteinander geschieht auf Augenhöhe und wird getragen durch Gespräche, Zuhören, Aushandeln, Kompromisse und Eigenverantwortung der/des Einzelnen. Diese grundlegende Offenheit und sehr eingeschränkte Reglementierung führt dazu, dass uns die Menschen sehr großes Vertrauen entgegenbringen. Es gelingt uns, sie in all ihren Facetten an Erfahrungen, Nöten, Ressourcen ganz direkt und unbürokratisch zu erreichen und hilfreich zu begleiten.

Wir haben kein Problem mit Gewalt. Obgleich viele Gäste gewalterfahren sind bzw. selbst ein hohes Aggressionspotenzial mitbringen, psychisch stark belastet sind und aufgrund massiver existenzieller Schwierigkeiten in bedrängenden Lebenssituationen, herrscht in der TAS eine friedliche, angenehme Stimmung. Diese strahlt auf das unmittelbare Umfeld aus.

Mit der TAS hat die Stadt Norderstedt ein Angebot, das es in diesem Umfang in Schleswig Holstein nur an wenigen Orten gibt. Aufgrund der steigenden Gästezahlen, enormer Zunahme der Beratungsanfragen und der besonderen Komplexität der Problemlagen, gelangen wir mit jedem Jahr mehr an die Grenzen des Leistbaren.

Wir danken der Stadt Norderstedt für die freundliche Unterstützung und stets gute Zusammenarbeit!

Vor dem Hintergrund der beschriebenen Entwicklungen würden wir gern mit der Stadt Norderstedt über eine Aufstockung des städtischen Zuschusses für eine vollzeitige Besetzung der Öffnungszeiten durch eine hauptamtliche Kraft ins Gespräch kommen. Es wäre angemessen und erforderlich, den Umfang auf eine Vollzeitkraft aufzustocken.

Norderstedt, den 10.3.2016  
Tabea Müller, Einrichtungsleitung

