

SACHBERICHT

Tagesaufenthaltsstätte TAS Norderstedt

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

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

2016



Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

Sachbericht Tagesaufenthaltsstätte TAS Norderstedt 2016

Ziele und Leistungen der TAS

Die Tagesaufenthaltsstätte TAS ist Norderstedts 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. Des Weiteren gibt es eine wöchentliche Suchtberatung. Als neues Angebot wurde Ende 2016 eine kostenlose ärztliche Sprechstunde eingeführt. 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 donnerstags von 9:30 Uhr bis 16:00 Uhr, freitags von 9:30 Uhr bis 15:00 Uhr und samstags von 9:30 Uhr bis 12:30 Uhr geöffnet.

Gäste

Die Gästezahlen sind weiter angestiegen und haben 2016 mit **10.710 Besucherkontakten** ihren bisherigen **Höchststand** erreicht.

Besucherzahlen	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Gäste täglich	36	29	29	28	27	27	27	24
Besuchskontakte gesamt	10.710	8.345	8.241	8.479	8.025	8.097	7.999	7.009

In der TAS treffen sich Menschen in unterschiedlichen problematischen Lebenssituationen. Sie sind betroffen von Obdach- und Wohnungslosigkeit, Existenznöten, Beziehungsproblemen, finanzieller und sozialer Armut, Arbeitslosigkeit, Flucht, Migration, Sucht, Verschuldung, psychischen und körperlichen Erkrankungen und Einschränkungen, Gewalterfahrungen und Einsamkeit.

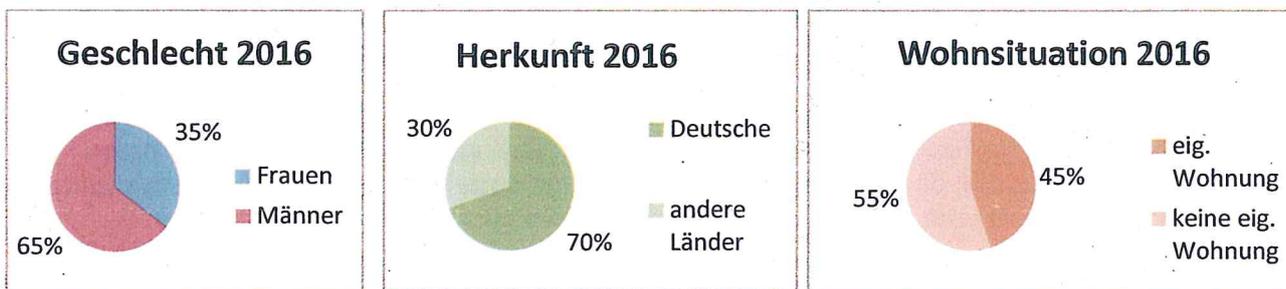
Der sich seit Jahren abzeichnende Trend hin zu immer komplexeren, schwerwiegenderen Problemlagen hat sich im Jahr 2016 weiter verschärft. Viele Ratsuchende leiden unter gravierenden, multiplen Schwierigkeiten. Für Menschen im Bezug von Sozialleistungen ist es nahezu unmöglich geworden, vertraglich abgesicherten Wohnraum zu finden. Diese Tatsache verschärft individuelle Notlagen und führt zunehmend dazu, dass sich Menschen aufgeben und pädagogisch dann teilweise nicht mehr erreichbar sind. Sie flüchten in Fatalismus oder vermehrten Suchtkonsum, womit sich ihre Lage weiter verschlechtert. Mitunter sind sie nicht bereit, Hilfe anzunehmen und zum Beispiel eine Ausbildung zu beginnen. Zunehmend haben wir es auch mit psychisch Kranken zu tun, deren Verhalten in akuten Phasen von Psychosen besondere Herausforderungen darstellen. Auch hier gibt es Situationen, die abgefedert werden müssen, solange sich eine betroffene Person nicht helfen lässt bzw. ärztliche Einweisung nicht angezeigt ist. Bei extrem unsozialem Verhalten mussten in Einzelfällen auch zeitlich befristete Hausverbote ausgesprochen werden.

Diese Problemfelder führen dazu, dass Menschen über lange Zeiträume intensiver Betreuung, Beratung, Unterstützung bedürfen. Die familiäre offene Atmosphäre der TAS bietet dafür einerseits ein gutes Setting. Andererseits sind gesteigertes Einfühlungsvermögen, Stressresistenz und Frustrationstoleranz bei allen Beteiligten gefragt. Aus den regelhaft täglichen Herausforderungen ergibt sich allmählich Bedarf an mehr professioneller Unterstützung, als im ehrenamtlichen Rahmen leistbar ist. Es versammeln sich viele stark problembelastete Menschen auf engem Raum. Das ist eine zusätzliche Belastung, da Obdachlose oder Kranke ihren Ruhebedarf stillen möchten und auch andere Gäste Rückzug brauchen. Zusätzlich reichen die Essplätze während der Mittagszeit nicht mehr aus.

Im Jahr 2016 konnten 260 Personen (2015: 190) namentlich erfasst werden, die die verschiedenen Angebote der TAS nutzen. Für viele von ihnen ist die TAS eine Art familiäres Zuhause, das sie regelmäßig aufsuchen und in dem sie menschliche Zuwendung erfahren. Andere wiederum nutzen punktuell oder unregelmäßig Angebote wie Beratung oder Postadresse.

Statistische Daten

Der Anteil der Frauen liegt nahezu unverändert bei etwa einem Drittel, der der Männer bei zwei Dritteln. Ebenfalls unverändert zum Vorjahr ist die Herkunft der TAS Gäste mit 70% Deutschen und 30% aus anderen Ländern. Dabei handelt es sich um 27 verschiedene Staaten aus vier Kontinenten, wobei die Gruppe der Polen den größten Anteil ausmacht. Geflüchtete suchten die TAS nur in sehr geringem Umfang überwiegend mit Beratungsanfragen auf.

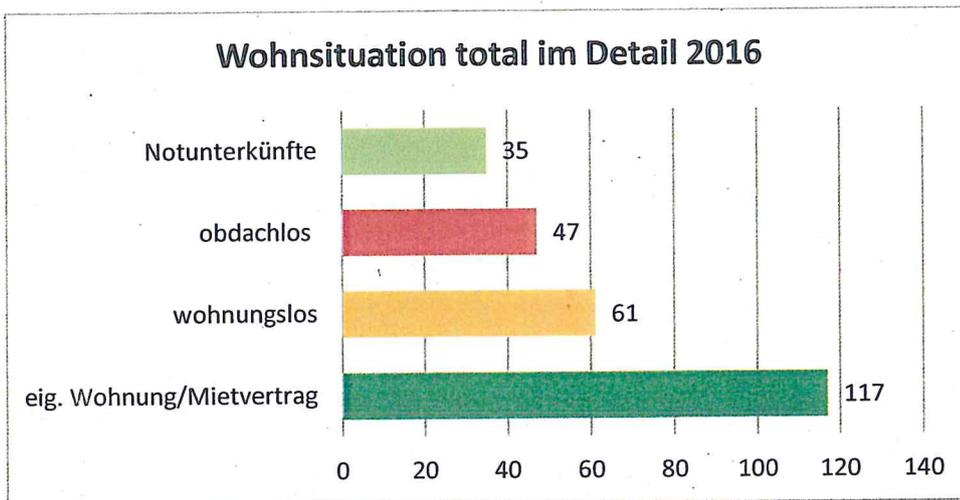


Wohnsituation

Die Wohnsituation der Gäste hat sich im Jahr 2016 im Vergleich zum Vorjahr zu Ungunsten der gesicherten Mietverhältnisse leicht verändert. Mittlerweile mehr als die Hälfte (55%) unserer statistisch erfassten Gäste ist wohnungslos. Das sind 143 Personen. 45% verfügen über mietrechtlich abgesicherten Wohnraum. Diese Entwicklung spiegelt die desolante Lage auf dem Wohnungsmarkt wieder. Es gibt nicht nur zu wenige Angebote, die für den betroffenen Personenkreis überhaupt in Frage kommen. Zusätzlich ziehen arbeitslose und verschuldete Menschen bei der Wohnungsvergabe zumeist den Kürzeren. Das führt individuell nicht selten zu Resignation, Selbstaufgabe, Flucht in Suchtstrukturen bis hin zur Verwahrlosung, was eine Integration dann nahezu unmöglich macht.

47 akut obdachlose Menschen wurden im Jahr 2016 in der TAS betreut. Über mehrere Monate übernachtete eine Gruppe von vier bis sechs Personen im unmittelbaren Umkreis der TAS im Freien bzw. in Zelten. Auch an anderen Standorten wurden Zelte bzw. Nachtlager errichtet. Obdachlose schliefen in Tiefgaragen, Hauseingängen, Gartenlauben oder direkt auf der Straße. Bei diesen

Personen besteht unmittelbar Gefahr für Leib und Leben. Viele haben massive gesundheitliche Schwierigkeiten. Zwei Klienten sind Ende des Jahres in einer Tiefgarage verstorben.



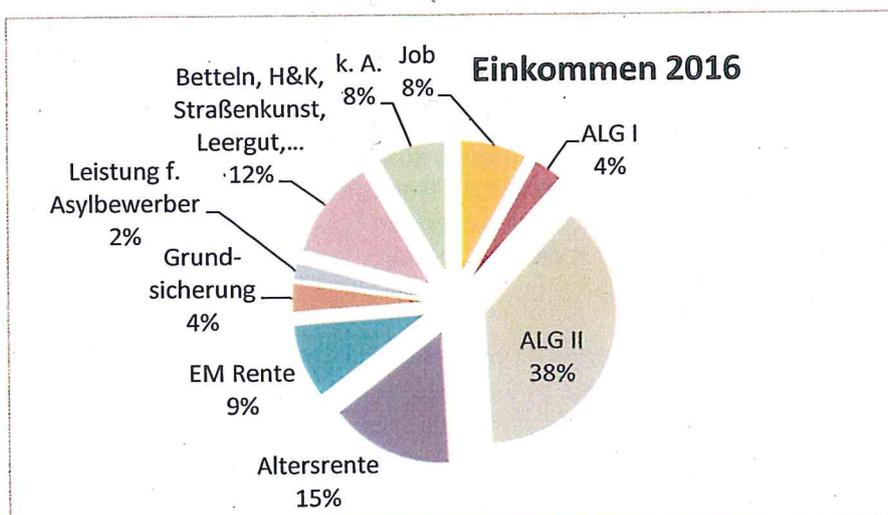
Des Weiteren wurde die TAS 2016 von 35 Personen aufgesucht, die in verschiedenen Notunterkünften leben. Dazu gehören alle von der Stadt verwalteten Wohnmöglichkeiten für Obdachlose, Geflüchtete sowie Plätze im Projekt „Wohnen und Arbeit“.

61 weitere Ratsuchende sind wohnungslos und leben in Behelfsunterkünften bei Freunden, Bekannten oder in anderen prekären, nicht vertraglich abgesicherten Wohnverhältnissen. Wir haben 143 Personen betreut, die offiziell ohne Wohnung leben müssen.

Davon abgesehen, dass Obdachlosigkeit mit einem Nichtvorhandensein von Schutz, Privatsphäre, Hygiene und Gesundheitsvorsorge einhergeht, verringern sich die Chancen auf ein unabhängiges Leben mehr und mehr. Einige Menschen sind trotz der gebotenen Fürsorge durch die TAS kaum noch für Perspektivgespräche erreichbar. Neben der Versorgung mit dem Lebensnotwendigen bleibt zuweilen nichts anderes, als die Situation mitzutragen und soweit wie möglich zu lindern.

Auf Anraten des Arbeitskreises Obdach für Alle hat die Stadt Norderstedt Ende Dezember 2016 erstmals ein Winternotprogramm als Erfrierungsschutz für die Nacht bereitgestellt. Nach anfänglich großem Interesse der Betroffenen wurde diese Möglichkeit leider nicht im erwarteten Maße frequentiert. Die meisten Obdachlosen leben trotz dieses Angebots weiterhin in ihren angestammten Plätzen. Noch ist es zu früh, eine Bilanz zu ziehen. Die Initiative ist aus Sicht unserer Erfahrungen jedoch sehr zu begrüßen!

Einkommensverhältnisse



Die Statistik der Einkommen zeigt, dass die TAS sehr deutlich eine Einrichtung für arme Menschen ist. Der überwiegende Teil der Gäste lebt von Arbeitslosengeld II, von Altersrente, Erwerbsminderungsrente, Grundsicherung und anderen Sozialleistungen. 21 Personen (8%) leben von eigenem Erwerbseinkommen, wobei sich die Tätigkeiten meist auf den Niedriglohnssektor beziehen. 32 Personen (12%) verfügen über gar kein festes Einkommen und leben vom Betteln, Leergutsammeln, Verkauf des Straßenmagazins „Hinz und Kunzt“ oder von Straßenkunst.

Beratung

Die Beratungsstelle für Wohnungslose befindet sich im Gebäude der TAS. Von daher gibt es eine enge Anbindung und direkte Weiterleitung von Ratsuchenden in beide Richtungen. Auch in der Beratungsstelle gab es 2016 einen erneuten Anstieg auf den statistischen Höchststand von 726 Beratungen (2015: 509).

Die Beratungsthemen gliedern sich in fünf Hauptbereiche:

- In 26% der Fälle ging es um persönliche Krisensituationen und die Frage nach einer neuen Perspektive. Psychologische und psychiatrische Probleme nahmen dabei breiten Raum ein. Auch Krisen aufgrund familiärer Konflikte und Trennungen/Scheidung wurden thematisiert. Oft ziehen diese Erfahrungen nach sich, dass die wirtschaftliche Existenz einschließlich Wohnraum der Betroffenen gefährdet ist.
- 22% der Beratungen beinhalteten Fragen zur wirtschaftlichen Existenzsicherung wie Antragstellung bei Jobcenter, Arbeitsamt oder Grundsicherung, Hilfe im Umgang mit Behörden, Rentenstelle, Krankenversicherung sowie Beratung zum Thema Verschuldung und Umgang mit Ressourcen.
- Um explizite Fragen rund ums Thema Wohnen ging es in 21% der Fälle: Obdachlosigkeit, Wohnungssuche, mietrechtliche Fragen.
- 21% der Beratungen beschäftigten sich mit Fragen zur Arbeitssuche und sonstigen Themen wie Einrichtung gesetzlicher Betreuungen bzw. Kooperation mit diesen sowie strafrechtlichen Belangen.
- Um die Themen Gesundheit, Sucht und persönliche Hygiene ging es in 10% der Beratungen.

Die Beratungsstelle für Wohnungslose wird vom Land Schleswig Holstein mit einem Stundenanteil von 8 Personalstunden finanziert. Es besteht eine unverändert enge Anbindung ans soziale Hilfesystem im gesamten Umfeld.

Ehrenamtlich Mitarbeitende

Der Tagesbetrieb in der TAS (6 Tage/Woche, montags bis samstags) wird durch Ehrenamtliche unter einer hauptamtlichen Leitung bewältigt. Die Freiwilligen 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 nicht funktionieren. Im Jahr 2016 waren 27 Ehrenamtliche für die TAS tätig. Altersbedingt ist die Fluktuation bei den Ehrenamtlichen hoch.

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 präzise 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.

Auch im Jahr 2016 erwies sich das Team als sehr motiviert, verlässlich und überaus kollegial. Dieser Tatsache ist es zu verdanken, dass die TAS an 301 Tagen geöffnet sein konnte. Trotzdem wurde

zunehmend beobachtet, dass der ganzjährig anhaltende Gästeansturm und die immense Vielfalt der Gäste das Team belastet. Allein die Menge der Besuchenden bringt sowohl die Kapazitäten der Küche als auch der übrigen Räume an ihre Grenzen. Die psychologischen Herausforderungen sind weiter gestiegen durch Gäste, die mit hohem Sucht- und Gewaltpotenzial auffallen. Das macht gesteigertes Augenmerk auf den sozialen Frieden erforderlich. Die Bedürfnisse sehr unterschiedlicher, schwer belasteter Menschen müssen permanent ausbalanciert werden. Die räumliche Enge ist dafür nicht unbedingt förderlich.

Ein neuer Trend im Ehrenamt ist die Tatsache, dass einige Freiwillige nur halbe Tage mitarbeiten können, was zusätzliche Bemühungen im Bereich Organisation und Koordination nach sich zieht.

Hauptamtliche

Die hauptamtliche Leitung organisiert und koordiniert den Betrieb der Einrichtung. Sie verantwortet sämtliche administrativen Aufgaben, die Betreuung und Beratung der Gäste, Spendenmanagement sowie politische, öffentlichkeitswirksame und gremienbezogene Aktivitäten. Zentral für das Gelingen der Einrichtung ist die fachliche Beratung und intensive, kontinuierliche und vertrauensvolle Betreuung des ehrenamtlichen Teams. Mit bisher 24 Wochenstunden bedeutete diese Aufgabe eine enorme Belastung.

Im Laufe des Jahres haben Verhandlungen zur Gestaltung des neuen Vertrages zwischen dem Diakonischen Werk als Träger der TAS und der Stadt Norderstedt stattgefunden. Im Ergebnis wurde eine Aufstockung der städtischen Mittel erreicht, wodurch die hauptamtliche Leitungsstelle wesentlich unterstützt wird! Diese erfreuliche Entwicklung trägt der Tatsache Rechnung, dass die Einrichtung in nie dagewesenem Maße frequentiert wird.

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

Weitere Ereignisse/Aktivitäten 2016

- Neueinrichtung einer ehrenamtlichen ärztlichen Sprechstunde alle 14 Tage ab Dezember 2016
- Besuch und Austausch mit Mitgliedern des Bundestages und anderen PolitikerInnen
- 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, Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden
- Öffentlichkeitsarbeit, Vorträge bei verschiedenen Gruppierungen/Vereinen, Teilnahme am „(ohne)Stadtfest-Gottesdienst“
- Ein Presseaufruf brachte große Resonanz in Form gespendeter Schlafsäcke und Isomatten, die an Obdachlose ausgegeben wurden
- Gemeinsamer Ausflug in den Hansapark im Rahmen der sozialen Wochen (Eintritt gespendet durch den Hansapark)
- Eine Delegation konnte an der Wallfahrt fratello nach Rom teilnehmen
- Teamfortbildung zum Thema Erste Hilfe
- Sommerfest und Weihnachtsfeier mit Schirmherr Carlo von Tiedemann
- Monatliche Bingonachmittage stärken Gemeinschaftsgefühl und Konzentrationsfähigkeit
- 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.

Im Laufe der Jahre hat sich die TAS als Hilfszentrum voll etabliert, was massiv gestiegene Gäste- und Beratungszahlen verdeutlichen. Auch die Resonanz aus dem Umfeld (Nachbarschaft, Hilfesystem) ist sehr wohlwollend und unterstützend. Die Entwicklungen in der TAS hin zu einer immer schwierigeren Klientel spiegeln die auch anderswo in Schleswig Holstein und Deutschland zu beobachtenden Trends.

Wir sind sehr froh, dass die Stadt Norderstedt diese Tatsachen anerkennt und unsere Arbeit in der TAS ab 2017 mit einem stark erhöhten Zuschuss fördert. Wir danken der Stadt Norderstedt für die freundliche Unterstützung und stets gute Zusammenarbeit!

Perspektivisch sehen wir Bedarf, die mit der Gästezunahme einhergehende räumliche Enge des Gebäudes durch einen aufstockenden Neubau auszugleichen. Dazu werden wir recht bald die Vorbereitungen aufnehmen.

Norderstedt, den 10.2.2017
Tabea Müller, Einrichtungsleitung