

# SACHBERICHT

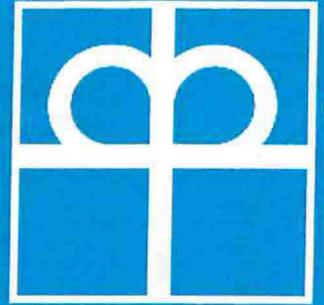
## Winternotprogramm TAS Norderstedt

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

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

www.diakonie-hhsh.de

# 2020/21



## Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

### Rahmenbedingungen

Das Winternotprogramm ging 2020/21 in seine vierte Saison in der bewährten Kooperation zwischen der Stadt Norderstedt und dem Diakonischen Werk Hamburg-West/Südholstein. Es diente während der Wintermonate dem Erfrierungsschutz für obdachlose Menschen in Norderstedt, die keinen Anspruch auf öffentliche Unterbringung haben oder diese aus unterschiedlichen Gründen nicht nutzen können oder wollen. Die Belegung erfolgte wie gehabt ausschließlich über die TAS. Dort wurden Bedarf und Anspruch festgestellt und Berechtigungsscheine unter Angabe von Namen und Geburtsdaten ausgestellt.

Diesmal fand das Programm erstmals in einem festen Gebäude der alten Feuerwache Glashütte statt. Zur Ausstattung gehören sanitäre Einrichtungen (WC, Duschen) und eine Küche. Ergänzend ließ die Stadt zwei beheizte Mietcontainer und eine Mobiltoilette auf dem Grundstück aufstellen. Die Stadt stellte Bettgestelle, Matratzen, eine individuelle Lampe und Spinde für persönliche Habe zur Verfügung. Zur Gewährleistung pandemiebedingt notwendiger Abstände gab es zwischen den einzelnen Bettplätzen im Hauptraum Stellwände. Bettlaken und Decken erhielten die Nutzenden über die TAS.

Das Winternotprogramm stand vertragsgemäß vom 15.11.2020 bis 15.03.2021 zur Verfügung. Normalerweise war es zwischen 17:00 Uhr und 9:30 Uhr geöffnet. Zu den Öffnungs- und Schließzeiten waren Mitarbeitende morgens zwischen 8:30 Uhr und 9:30 Uhr und abends zwischen 17:00 Uhr und 18:30 Uhr am Standort anwesend. Bei besonders frostigem Wetter und an den Weihnachtsfeiertagen wurden die Räume auch während des Tages zum Aufenthalt offen gehalten.

Das Team bestand aus vier Mitarbeitenden, die auf geringfügiger Basis beim Diakonischen Werk für die Projektdauer angestellt waren und über die Leiterin der TAS betreut wurden. Alle Teammitglieder waren durch vorhergehende Mitarbeit bereits mit dem Programm vertraut und verfügten über fundierte Erfahrungen im Umgang mit der Klientel. Zu den Aufgaben gehörte es, als Ansprechperson zur Verfügung zu stehen, auf die Einhaltung der Hausregeln zu achten und das Objekt auf- bzw. zuzuschließen. Es fanden regelmäßige Teamsitzungen und Dienstgespräche statt. Die Personalkosten wurden über einen Zuschuss der Stadt Norderstedt getragen.

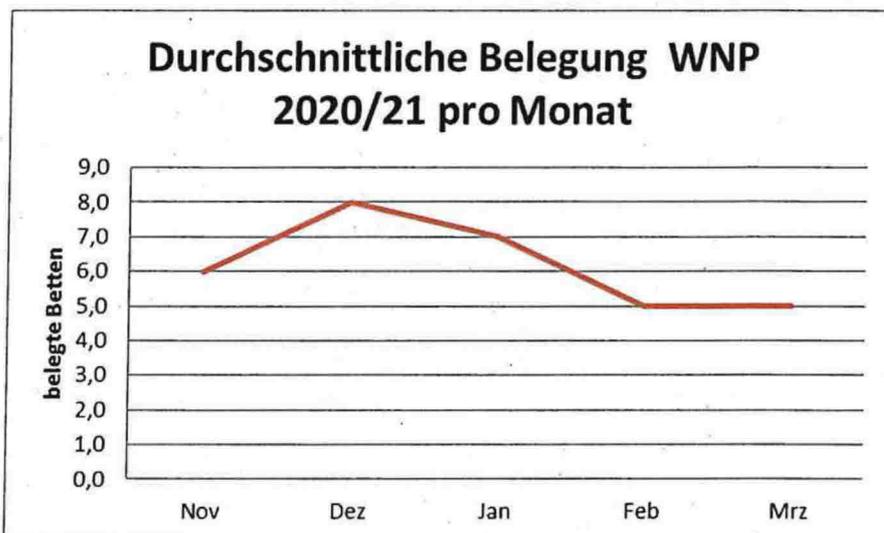
### Belegung

Zum ersten Mal fand das Winternotprogramm in einem großen Gemeinschaftsraum mit acht Betten statt. Ergänzend konnten Personen in zwei Containern untergebracht werden. Für das Personal stand ein separater Raum im Haus zur Verfügung. Durch die Option der Aufstockung in den Containern gab es rechnerisch immer genügend Plätze.

Wie in den vergangenen Jahren wurde auch diesmal auf Belegungswünsche Rücksicht genommen, um ein möglichst konfliktfreies Miteinander zu gewährleisten. Menschen mit besonderen psychischen Problematiken wurden einzeln bzw. in sehr kleinen Einheiten untergebracht. Jede Person hatte ihr eigenes Bett zur Verfügung. Die Teilnehmenden waren angehalten, die Räumlichkeiten sauber zu halten.

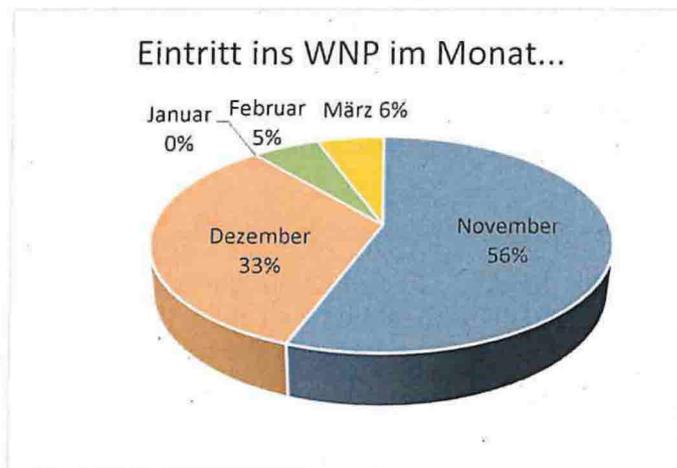
Insgesamt lag die Auslastung unter der in den vergangenen Jahren, was der besonderen Dynamik geschuldet war. Durchschnittlich nutzten 6,2 Personen pro Nacht das Angebot, wobei der Dezember mit acht Personen recht gut besucht war, während gegen Ende des Programms nur noch fünf Personen dauerhaft im WNP übernachteten.

Monat	Durchschnittliche Belegung pro Nacht
Nov	6,0
Dez	8,0
Jan	7,0
Feb	5,0
März	5,0
<b>gesamt</b>	<b>6,2</b>



### Nutzende

Insgesamt wurden in der Saison 2020/21 18 Berechtigungsscheine ausgestellt. Acht Personen sind langjährige Gäste der TAS, zehn Männer haben sich speziell für das WNP gemeldet bzw. wurden an uns vermittelt. Die Mehrheit meldete sich im November und Dezember, wobei es in der gesamten Saison recht dynamisch Zu- bzw. Abgänge gab.

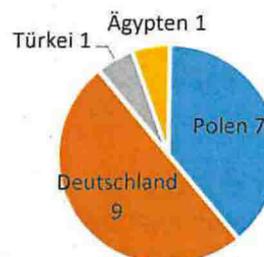


Allen, die Interesse und Bedarf bekundeten, konnte ein Berechtigungsschein ausgestellt werden. Niemand wurde abgewiesen. Frauen haben sich nicht gemeldet.

Wer eindeutig Anspruch auf eine kommunale Unterbringung hatte, wurde nach Möglichkeit an diese verwiesen. Das Winternotprogramm ist vorrangig für Menschen konzipiert, die akut auf der Straße oder in prekären Unterkünften leben und vor dem Erfrieren geschützt werden müssen.

Alle Nutzenden waren männlich. Während in den Anfangsjahren die Mehrheit aus EU-Ländern stammte, ist in den letzten beiden Jahren eine Zunahme von deutschen Staatsbürgern zu beobachten. Die Hälfte stammt aus Deutschland, sieben Personen haben die polnische Staatsbürgerschaft, je eine Person stammt aus der Türkei bzw. Ägypten.

### Herkunft WNP Nutzende 2020/21

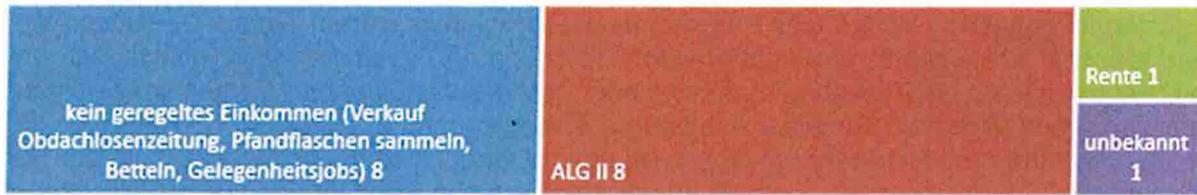


Der Altersdurchschnitt lag bei 48,5 Jahren, Der jüngste Teilnehmer war 25, der älteste 68 Jahre alt.

Mehr als 80% der Nutzenden haben massive Suchtprobleme und teilweise flankierende psychische Erkrankungen. Bei mindestens 75% erlebten wir ein ausgeprägtes Gewaltpotential, vor allem auch in Verbindung mit Alkoholabusus bzw. persönlichen Grenzerfahrungen/Krisensituationen. Zu weiteren besonderen Problemen der Teilnehmer des diesjährigen Winternotprogramms gehören Verwahrlosung, Inkontinenz, schwere Krebserkrankung, Autismus und Depressionen.

Etwa die Hälfte der Untergebrachten verfügt über kein geregeltes Einkommen: acht Personen finanzieren sich über den Verkauf der Obdachlosenzeitung „Hin&Kunzt“, durch Betteln, das Sammeln von Pfandflaschen oder durch Gelegenheitsjobs. Acht Teilnehmer beziehen Arbeitslosengeld II, einer erhält Altersrente. In einem Fall ist die Situation unbekannt. Die Mittellosen sind nicht krankenversichert.

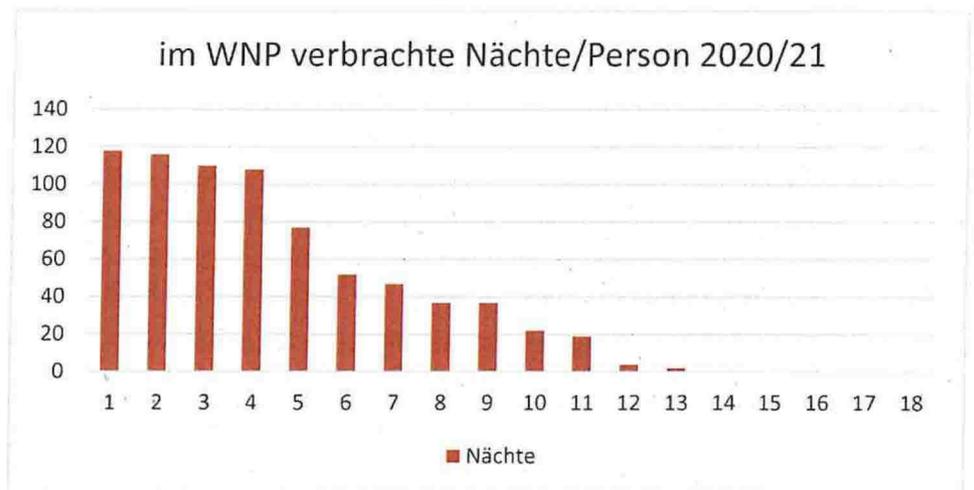
WNP Nutzende 2020/21: Einkommen



Wir haben es insgesamt mit einem extrem instabilen, vulnerablen und prekär lebenden Personenkreis zu tun. In den meisten Fällen tragen die Menschen eine lange Geschichte von Obdach- und Mittellosigkeit, Suchtverhalten, Gewalttätigkeit und Straffälligkeit, zerbrochenen Beziehungen und sowohl psychischen wie physischen Erkrankungen mit sich herum.

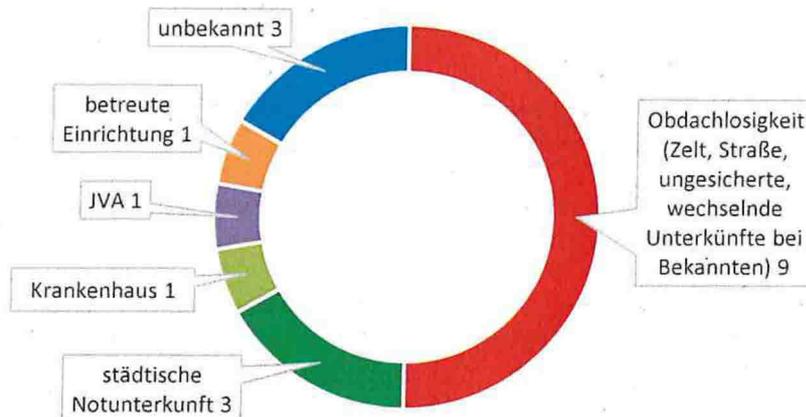
Die Nutzung des Angebots war in der beschriebenen Saison recht durchwachsen. In 119 Nächten wurden insgesamt 748 Übernachtungen gezählt. Vier Personen waren quasi immer im Programm, sieben weitere nutzten das Angebot in 16% bis 65% der Nächte, zwei Personen waren nur zwei bzw. drei Nächte da. Fünf

Menschen mit Berechtigungsschein haben die Möglichkeit gar nicht genutzt. Als Gründe wurden angegeben, dass sich die Personen „mit der Gruppe nicht wohl“ fühlten, dass „die Zustände schlimm“ seien bzw. wurden das eigene Zelt oder Unterkunft bei wechselnden Bekannten doch vorgezogen.



Ein weiterer Grund für die mäßige Auslastung waren mehrere massive Gewaltvorfälle, die immer wieder Hausverbote bzw. Krankenhausaufenthalte zur Folge hatten.

Verbleib nach Ende des WNP 2020/21



Es ist gelungen, fünf Personen aus der Obdachlosigkeit herauszuholen. Drei wurden in die kommunale Notunterbringung vermittelt. Einer kam ins Krankenhaus mit anschließendem Anspruch auf Notunterkunft, einer zog in eine betreute Einrichtung. Neun Menschen kehrten nach Ende des Programms in die Obdachlosigkeit zurück. Einer ging in die JVA. Bei drei Klienten ist der Verbleib unbekannt.

## Verlauf

Objektiv betrachtet war das Winternotprogramm 2020/21 mit einem festen Gebäude, Duschen, fließend warmem Wasser, WCs und einer voll ausgestatteten Küche sowie zwei zusätzlichen Containern mit Toilette optimal ausgestattet. Die Mitarbeitenden kümmerten sich mit Empathie und praktischem Einsatz hingebungsvoll um die Wohnungslosen. Sie wurden nicht nur mit Bettzeug und Hygieneartikeln, sondern auch mit gespendeter Kleidung und regelmäßig mit Lebensmitteln aus der TAS versorgt.

Leider gab es im gesamten Verlauf des Programms wiederholt teils extrem brutale Gewaltvorfälle, mindestens acht Polizeieinsätze und mehrere Notfalleinsätze. In Zusammenhang mit exzessivem Alkoholkonsum gerieten die Teilnehmer immer wieder aggressiv aneinander. Es gab sehr viel Unruhe und unhygienisches Verhalten Einzelner. Lautstarke Selbstgespräche, Musik oder Streitereien führten zu gestörter Nachtruhe und in der Folge Übermüdung und Gereiztheit bei denen, die nicht zur Ruhe kommen konnten. Störungen durch Zuspätkommer resultierten in Randalen und Handgreiflichkeiten. Klienten fühlten sich von Mitbewohnern (sexuell) belästigt.

Auszüge aus den Protokollen:

- *A. betrunken und aggressiv, greift Mitarbeiter an und schlägt ihn auf die rechte Wange, beschimpft ihn als „Arschloch“ und droht: „ich steche dich ab“. Polizei eingeschaltet, Mitarbeiter erstattet Strafanzeige wegen Körperverletzung, Beleidigung, Bedrohung*
- *B. bedroht andere mit dem Messer, Nase gebrochen, Zähne ausgeschlagen, Polizei wurde gerufen, er kam mit 4 Promille ins Krankenhaus zum Ausnüchtern, Hausverbot erteilt*
- *C. wurde von D. verprügelt, weil er diesem Geld gestohlen hatte, Gesicht kaputt*
- *E. und F. schlugen G. (angeblich 3 Stunden lang) brutal zusammen, er wurde 4:30 von H. bewusstlos auf der Toilette gefunden, Polizei verständigt / notfallärztlich versorgt, kleine Gehirnblutung, Gefahr erneuter Gehirnblutung besteht weiterhin, Staatsanwaltschaft ermittelt, Hausverbote erteilt*
- *F. kam trotz Hausverbots, pöbelte, sehr brutal, trat gegen sein Essen, es gab Randalen zwischen ihm und B. und J.: Polizei gerufen; K. flieht zur Sicherheit zu seiner Freundin*
- *F. unruhig, aggressiv, wirft mit Gegenständen, aggressiv gegen Mitarbeiter, schreit und droht mit weiteren Schlägen, trinkt, Polizei wurde gerufen und führt ihn gefesselt ab*
- *L. tyrannisiert und provoziert die anderen, bedroht und beleidigt Mitarbeiter*

Infolge dieser Vorkommnisse mussten zum Schutz der anderen immer wieder befristete oder dauerhafte Hausverbote ausgesprochen werden. Andere blieben aus Angst zeitweise oder dauerhaft ganz weg. Ein Klient nächtigte draußen bzw. in einem Keller und wollte aus Angst selbst nicht in den angebotenen Container.

Das Personal zog aus Sicherheitsgründen aus dem festen Gebäude in den Container um. Nach wiederholter Verunreinigung der Küche wurde diese nur noch im Beisein der Mitarbeitenden geöffnet und schließlich ganz geschlossen. Kritisch waren auch die hygienischen Herausforderungen infolge von Inkontinenz, Erbrechen und Gewalt. Die Mitarbeiterinnen entfernten anschließend selbst das Blut von den Wänden. Alle Schichten wurden fortan nur noch doppelt besetzt, so dass immer zwei Mitarbeitende zusammen im Dienst waren.

Gewaltopfer und Täter wurden stets getrennt voneinander untergebracht, was allerdings nicht immer verhinderte, dass sich neue Gewaltkonstellationen bildeten.

Neben diesen üblen Ereignissen erlebten wir glücklicherweise auch schöne Momente des Miteinanders, der gegenseitigen Hilfe und gute Gespräche!

Es gab mehrere Corona Verdachtsfälle, die alle negativ ausfielen. Beim ersten Mal gab es eine große Unsicherheit seitens des Gesundheitsamtes, wie zu verfahren ist, da die Betroffenen nicht krankenversichert sind. Nachdem wir drei Tage telefoniert und verhandelt hatten, wurde schließlich ein Test durchgeführt. Im Verlauf hat sich das Procedere auch aufgrund der klärenden Vermittlung durch das Sozialamt wesentlich verbessert.

Die Nutzenden erhielten täglich frische Masken und wurden an die Einhaltung der Hygieneregeln erinnert.

### **Erfahrungen/Reflexion**

Hervorzuheben ist zuallererst: es gab auch in dieser Wintersaison keine Kältetoten in Norderstedt! Während in Hamburg von 13 toten Obdachlosen berichtet wurde, haben wir kein Menschenleben zu beklagen.

Andererseits war dieses Winternotprogramm mit seinen erschreckenden Ereignissen von Aggression und Gewalt untereinander und gegen Mitarbeitende ein extrem anstrengendes. Das Ausmaß an Brutalität hat uns alle erschreckt, weil es in 23 Jahren Wohnungslosenhilfe Norderstedt zum ersten Mal so massiv zutage trat. Auch waren wir überrascht, dass die Annehmlichkeiten der Ausstattung keinen Einfluss auf die Wertschätzung der Teilnehmenden hatten. Das sehr erfolgreiche Corona-Schutzprogramm im Sommer 2020 sorgte für eine entsprechend positive Erwartungshaltung auch im Winternotprogramm, was sich leider nicht bewahrheitete.

Letztlich gibt es immer Obdachlose, die das Angebot aus verschiedenen Gründen nicht annehmen. Trotzdem sollte es gerade für diese belastete Klientel ein sicherer Ort sein, an dem sie Ruhe finden. Wer durch das Leben auf der Straße ohnehin extrem belastet ist und dann auch noch an einem vermeintlichen Schutzraum Gewalt erlebt, dem kann man nicht verdenken, diesem den Rücken zu kehren. Andererseits erlebten wir eine Durchmischung der Rollen, d. h. Opfer waren auch einmal Täter, und Täter wurden zu Opfern.

In der Praxis ist es oft schwer einzuschätzen, ob temporäres oder dauerhaftes Hausverbot und ab wann angezeigt ist. Im Nachhinein hätten wir in einigen Fällen schneller Platzverweise aussprechen müssen, um Wiederholungstaten zu verhindern. Es gab jedoch auch Fälle, in denen der Erfrierungsschutz im Vordergrund stand und temporär Hausverbote wieder zurückgenommen wurden. Solche Entscheidungen sind Lernprozesse, die im Rahmen von Teambesprechungen gefällt werden.

Was sind die Ursachen für diese Gewalt? Diese Frage hat uns als Team sehr beschäftigt. Ein wichtiger Aspekt betrifft die Unterbringung selbst. Es waren zu viele Menschen auf einem Raum untergebracht. Die Möglichkeit zum Rückzug, zur Separation war nicht ausreichend gegeben. Provokationen führten zu Aggressionen, zu Handgreiflichkeiten, zu Brutalität. Des Weiteren haben sich bisweilen nachts auch Fremde eingeschlichen, was von uns nicht zu verhindern war. Durch den einzigen Eingang hatten Zuspätkommende immer Zutritt, was die verbindliche Einlasszeit obsolet machte und dazu führte, dass Nutzende auch nach Hausverboten Zutritt zum Haus hatten.

Zweitens bedingt die Coronapandemie mit ihren nunmehr ein Jahr währenden Einschränkungen von Aufenthalts- und Ruheorten, Erwerbsquellen und Versorgungszentren, dass Obdachlose massiv existenziell und psychisch unter Druck stehen. Die TAS ist geschlossen. Es gibt keinen Ort, an dem sie sich sicher, warm und in menschlicher Atmosphäre aufhalten und versorgen können. Auch andere sonst besuchte Aufenthaltsorte sind geschlossen. Die Versorgung mit Lebensmitteln und Sachmitteln reicht nicht aus für eine menschenwürdige Existenz. Es wird überdeutlich, was mit den Spannungen passiert, die wir in der TAS tagsüber nicht mehr abfedern können: sie entladen sich in Gewalt! Gespräche, Abstand, Streitschlichtung, alternative Perspektiven, Beschäftigungsangebote entfallen und reißen eine tiefe Lücke. Neuer Stress entsteht.

Drittens steht die Erfahrung: Alkohol ist immer im Spiel, wenn es brutal wird. Um Stress abzubauen, wird Alkohol konsumiert, was die Hemmschwelle herabsetzt und erneuten Stress nach sich zieht. Der Teufelskreis der Sucht. Dazu kommen gegenseitige Abhängigkeitsverhältnisse zwischen denen, die Mittel haben und Alkohol besorgen, verteilen und denen, die ihn auf verschiedene Weise erwerben und damit „in der Schuld“ stehen.

Es gibt zwar ein Alkoholverbot, das in den Hausregeln deutlich formuliert ist. Da es sich bei der Mehrzahl der Nutzenden jedoch um chronisch Suchtkranke handelt, ist die Durchsetzung dieser Regel unrealistisch. Im Extremfall kann Abstinenz sogar lebensgefährlich werden. Nichtsdestotrotz sollten Maßhalten und Gewaltverzicht angestrebt werden.

Eine mögliche vierte Ursache liegt in den Biographien der Bewohnenden, wie oben beschrieben. Ihr Leben ist ein täglicher Kampf um die Erfüllung der elementarsten Bedürfnisse und das seit Jahren.

Ihre Ressourcen sind gering. Ihre Perspektiven sind düster. Viele leben von Tag zu Tag und haben wenig Hoffnung auf Besserung. Der Stress des engen Zusammenlebens stark belasteter Menschen setzt ihnen zu. Es raubt Würde und Selbstwertgefühl, Eigenverantwortung und Stärke. Es macht sie verletzlich in jeder Hinsicht: „auszurasten“ und „einstecken zu müssen“ gleichermaßen.

### **Empfehlungen und Ausblick**

Wir empfehlen sehr, auch in der kommenden Saison ein Winternotprogramm anzubieten. Vor dem aktuellen Erfahrungshintergrund möchten wir einige Veränderungsvorschläge einbringen. Wir haben auch die Teilnehmenden nach ihrer Einschätzung gefragt, die sich weitgehend mit unserer deckt.

Wir befürworten vor allem die Belegung nur noch in sehr kleinen abgetrennten Einheiten, d. h. Ein- bis Zweibettzimmer, um auch das Konfliktpotential so gering wie möglich zu halten. Das ermöglicht zusätzlich Kontrolle über die tatsächliche Belegung. Die Unterbringung in Containern wurde im Nachhinein der in einem festen Haus vorgezogen, solange es auch sanitäre Einrichtungen gibt.

Für das Personal ist auch ein geschützter, abgetrennter Raum nötig, in den sie sich zurückziehen können. Zudem sollten Einsätze nur noch zu zweit durchgeführt werden. Die Saison hat gezeigt, dass die Arbeit weit über das „Auf- und Zuschließen“ von Türen hinausgeht und ein besonderes Maß an Einfühlungsvermögen, Verhandlungsgeschick, Durchsetzungskraft und Resilienz erfordert.

Das Angebot der Küche wurde einerseits sehr begrüßt. Es steht andererseits in Frage, wie ein pfleglicher Umgang mit dem Angebot sichergestellt werden kann. Letztlich wollen sich die Teilnehmenden abends etwas zu Essen machen. Ohne Küche nutzen sie ggf. Kleingeräte oder Campingkocher, deren Verwendung in Schlafräumen untersagt ist.

Ein weiterer Vorschlag ist, die Hausordnung in leichter Sprache bzw. in den Muttersprachen der Teilnehmenden zur Verfügung zu stellen. Sie sollte bei Eintritt in das Programm deutlich vermittelt und unterzeichnet werden. Konsequenzen müssen klarer benannt und schneller gezogen werden. Als Aspekte mit aufnehmen bzw. konkretisieren: Respekt gegenüber Mitarbeitenden, Konsequenzen bei Beleidigung, Abmahnung, Verweis.

Den Zeitraum empfehlen wir an das Programm in Hamburg anzugleichen: 1.11. bis 31.3.

Wir betrachten den Betrieb eines Winternotprogramms in Norderstedt nach wie vor als wichtigen Baustein in der Versorgung Obdachloser. Einen wirkungsvollen Erfrierungsschutz anbieten zu können, ist ein wertvolles Signal nicht nur für die wohnungslosen Menschen, sondern auch für die Bevölkerung, die sich vor allem im Winterhalbjahr sehr um Obdachlose im öffentlichen Raum sorgt und uns hilfesuchend kontaktiert.

Wir bedanken uns bei allen Beteiligten für die gute Zusammenarbeit und Unterstützung und stehen weiterhin gern als Kooperationspartnerin zur Verfügung.

Norderstedt, 13.4.2021

Tabea Müller  
Leiterin Wohnungslosenhilfe Norderstedt