

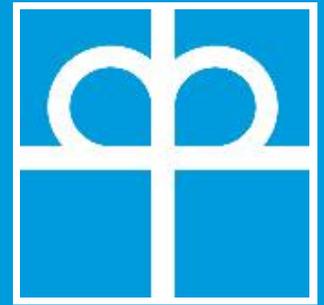
# SACHBERICHT

## Tagesaufenthaltsstätte TAS Norderstedt

Leitung Tabea Müller / Stefan Werner  
Tabea.Mueller@diakonie-hhsh.de  
Stefan.Werner@diakonie-hhsh.de

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

# 2022



## Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

### Ziele und Leistungen der TAS

Die Tagesaufenthaltsstätte TAS ist seit über zwei Jahrzehnten die erste Anlaufstelle und ein Zuhause für den Tag für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten, darunter Wohnungslose, Obdachlose, sozial Isolierte und von Armut Betroffene. In den vergangenen 24 Jahren hat die TAS unermüdlich daran gearbeitet, diesen Menschen Unterstützung und einen Ort der Geborgenheit zu bieten.

Unsere vielfältigen Angebote umfassen eine grundlegende Versorgung, wie ein reichhaltiges Frühstück, ein frisch gekochtes Mittagessen, warme Getränke, Duschmöglichkeiten, eine Waschmaschine, einen Trockner und Schließfächer. Zudem schaffen wir Raum für Kommunikation und soziale Kontakte, bieten Internetzugang, eine Postadresse und stellen Tageszeitungen zur Verfügung. Unsere Fachberatung steht den Besuchern bei sämtlichen sozialen und persönlichen Fragen zur Seite und unterstützt sie bei der Existenzsicherung. Darüber hinaus findet alle 14 Tage eine kostenlose ärztliche Sprechstunde statt. Feste, kulturelle Angebote und soziale Aktivitäten vervollständigen unser Angebot zur gesellschaftlichen Teilhabe.

Als niedrigschwellige Einrichtung ermöglichen wir einen barrierefreien Zugang ohne Vorbedingungen und auch anonyme Nutzung. Diese niedrige Hemmschwelle ist vor allem für diejenigen von großer Bedeutung, die sonst keinen Zugang zum Hilfesystem finden. Unsere Türen stehen ihnen offen.

Die TAS ist während der normalen Betriebszeiten von Montag bis Donnerstag 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. Innerhalb dieser Zeiten stehen wir unseren Besuchern mit Rat und Tat zur Seite und schaffen eine Atmosphäre des Willkommenseins und der Unterstützung.

Unser Engagement für diejenigen, die unsere Hilfe benötigen, geht über die tägliche Versorgung hinaus. Wir setzen uns für ihre Würde und ihre soziale Integration ein. Die TAS ist ein Ort der Hoffnung und des Wandels, an dem wir gemeinsam daran arbeiten, das Leben der Menschen zu verbessern.

Wir sind stolz auf das, was wir bisher erreicht haben und sind fest entschlossen, unsere Arbeit auch in Zukunft fortzuführen. Die TAS wird weiterhin als wichtige Anlaufstelle fungieren, um denjenigen, die es am dringendsten benötigen, ein Stück Geborgenheit und Unterstützung zu bieten

### Entwicklung im Berichtsjahr:

Jahr	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Gäste täglich	34	24	10	39	41	41	36
Besuchskontakte ges.	9.129	7.132	6.109	11.882	11.823	11.806	10.710

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zahl der täglichen Gäste in der TAS wieder weiter angestiegen. Im Berichtsjahr verzeichneten wir einen Durchschnitt von 34 Personen an Wochentagen und durchschnittlich elf Personen an Samstagen, die unsere Einrichtung aufsuchten. Dieser Anstieg von 24 im Vorjahr auf 34 im aktuellen Jahr zeigt einerseits den steigenden Bedarf an Unterstützung und die zunehmende Relevanz unserer Arbeit. Andererseits ist dieser Anstieg auch auf den Rückgang der Corona-Verordnungen zurückzuführen, der es uns ermöglicht hat, unsere Tätigkeiten wieder in vollem Umfang aufzunehmen.

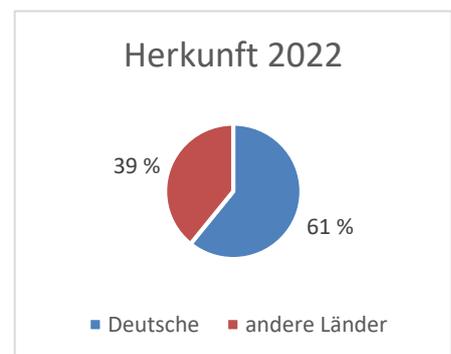
Die Beschränkungen im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie haben zweifellos Auswirkungen auf die Anzahl der Gäste in der TAS gehabt. Im Vorjahr waren die Besucherzahlen durch Maßnahmen, wie soziale Distanzierung und Einschränkungen im Bereich der Gemeinschaftsverpflegung, begrenzt. Mit der Lockerung der Maßnahmen konnten wir wieder mehr Menschen willkommen heißen und ihnen unsere umfassende Unterstützung bieten. Der Anstieg der Gästezahl verdeutlicht, dass gerade in Zeiten der Krise und Unsicherheit unsere Dienste von großer Bedeutung sind. Wir sind stolz darauf, ein verlässlicher Anlaufpunkt für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten zu sein und ihnen Hilfestellung in schwierigen Lebenssituationen zu bieten. Auch wenn wir erfreut darüber sind, dass wir wieder mehr Gäste begrüßen können, sind wir uns bewusst, dass die Auswirkungen der Pandemie noch nicht vollständig überwunden sind. Wir bleiben wachsam und setzen weiterhin alle erforderlichen Maßnahmen um, um die Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeiter zu gewährleisten.

### 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 **421 Einzelpersonen** unsere Angebote genutzt.



Im Jahr 2022 gab es eine bedeutende statistische Verschiebung in Bezug auf unsere Klientel. Der Anteil weiblicher Gäste stieg auf 47% an (im Vergleich zu 31% im Jahr 2021). Es ist jedoch erwähnenswert, dass eine Person ihr Geschlecht als "Divers" angegeben hat, was sich in der prozentualen Darstellung nicht widerspiegelt. Bezogen auf die Herkunft unserer Gäste, stieg der Anteil derjenigen, die aus anderen Ländern wie Osteuropa, dem Nahen Osten und



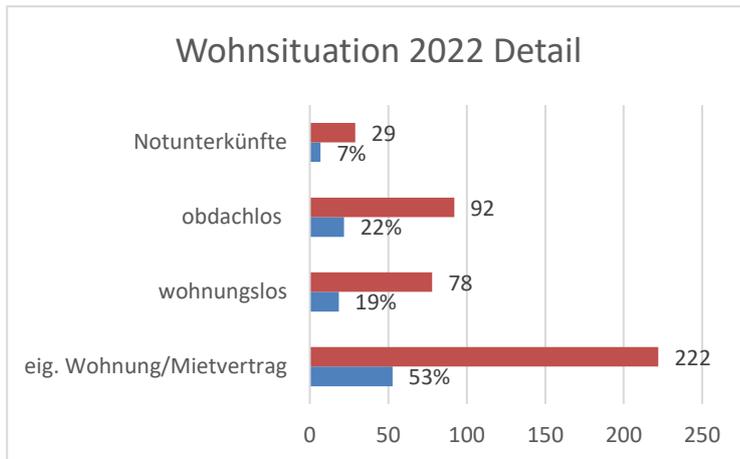
Afrika stammen, auf 39% an (im Vergleich zu 34% im Jahr 2021). Diese Veränderungen verdeutlichen den zunehmenden internationalen Charakter und die Diversität unseres Gästekreises.



Es hat sich eine signifikante Veränderung in Bezug auf die Wohnsituation unserer Gäste ergeben. Im Jahr 2021 waren noch 57% der Gäste wohnungslos. Im Jahr 2022 ist diese Zahl auf 47% gesunken, was 199 Personen entspricht. Hingegen verfügen 53% unserer Gäste über einen eigenen, mietvertraglich abgesicherten Wohnraum. Von den wohnungslosen Gästen haben sich 29 Personen (7%) in kommunalen Notunterkünften untergebracht. Weitere 78 Personen (19%) leben in ungesicherten und oft wechselnden Unterkünften, wie beispielsweise bei Freunden oder Bekannten, in Monteurzimmern usw. Diese Unterkünfte bieten keine

Meldeadresse und gewährleisten keine festen Mietrechte.

Nochmals 92 Personen (22%) sind obdachlos und leben schutzlos auf der Straße, in Zelten, Garagen, im Wald, im Auto oder in anderen unsicheren provisorischen Unterkünften. Diese Menschen haben keinen Zugang zu Wasser, Strom und Heizung.



Die Veränderung in der Wohnsituation unserer Gäste kann erneut auf den Wegfall der Coronaauflagen zurückgeführt werden. Es ist jedoch wichtig anzumerken, dass trotz dieser positiven Entwicklung immer noch ein beträchtlicher Anteil unserer Gäste unter wohnungslosen Bedingungen lebt und dringend Unterstützung benötigt.

Die überwiegende Mehrheit der obdachlosen Menschen lebt seit vielen Jahren auf der Straße. Es handelt sich dabei häufig um Bürger aus EU-Staaten,

die keinen Anspruch auf Sozialleistungen haben. Diese Personen sind oft in einer äußerst prekären Situation, da sie keinen Zugang zu staatlicher Unterstützung oder Sozialleistungen haben. Sie befinden sich in einer schwierigen Lage, da sie keine finanzielle Absicherung haben und mit den Herausforderungen des täglichen Lebens auf der Straße konfrontiert sind. Diese Menschen benötigen dringend Unterstützung, um ihre Lebenssituation zu verbessern und Zugang zu grundlegenden Bedürfnissen wie Unterkunft, Nahrung und medizinischer Versorgung zu erhalten.

Im Verlauf des Jahres 2022 haben wir bedauerlicherweise den Verlust von zwei unserer geschätzten Klienten erfahren. Ihr Tod hinterlässt eine große Lücke in unserer Gemeinschaft. Diese traurigen Ereignisse erinnern uns daran, wie wichtig es ist, uns um die Menschen in unserer Obhut zu kümmern und ihnen die bestmögliche Unterstützung zu bieten. Jeder Verlust ist eine schmerzhaft Erinnerung an die Herausforderungen, mit denen unsere Klienten konfrontiert sind und an die Notwendigkeit, kontinuierlich daran zu arbeiten, ihre Lebensumstände zu verbessern.

Darüber hinaus hat der Wegfall der pandemiebedingten Kontaktdatenregistrierung zu einer geringeren Erfassung von Informationen über unsere Gäste geführt. Während der vergangenen Coronajahre war es erforderlich, Kontaktdaten zu registrieren, um die Nachverfolgung von Infektionsketten zu ermöglichen. Diese Maßnahme führte zu einer umfassenderen Datenerfassung unserer Gäste. Mit dem Wegfall dieser Vorschrift stehen uns nun weniger Informationen zur Verfügung, was die Auswertung und Analyse der Gästedaten erschweren.

### **Beratungsstelle für Wohnungslose**

Im Jahr 2022 verzeichnete die Beratungsstelle einen erneuten Anstieg der Beratungszahlen auf insgesamt 1138 Beratungen (2021: 887; 2020: 468; 2019: 852). Diese Zunahme kann zum einen durch personelle Veränderungen erklärt werden, die zu einer effektiveren Arbeitsweise geführt haben. Zum anderen ist sie auch auf die Lockerung und spätere Aufhebung der Corona-Verordnungen zurückzuführen, die es den Menschen ermöglichten, vermehrt Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Besonders auffällig war im vergangenen Jahr die hohe Anzahl an Erstkontakten von Personen, die von verdeckter Obdachlosigkeit betroffen waren. In solchen Fällen lag der Fokus der Beratungsstelle verstärkt auf der Unterstützung bei der Suche nach Wohnraum, was sich aufgrund des angespannten Wohnungsmarktes als große Herausforderung erwies. Die Beratungsstelle leistet dabei umfassende Unterstützung, indem sie den Betroffenen Informationen, Ressourcen und praktische Hilfe bereitstellt. Gleichzeitig setzt sie sich dafür ein, die Öffentlichkeit für das Thema verdeckte Obdachlosigkeit zu sensibilisieren.

Trotz der Komplexität der Problemlagen, wie Verschuldung und Arbeitslosigkeit, arbeitet die Beratungsstelle ganzheitlich und kooperiert eng mit anderen Einrichtungen, um den Menschen eine umfassende Unterstützung zu bieten.

Die kontinuierliche Nachfrage nach den Dienstleistungen der Beratungsstelle unterstreicht ihre anhaltende Relevanz und Bedeutung als unverzichtbarer Bestandteil des sozialen Netzwerks. Sie erfüllt eine wichtige soziale Funktion, indem sie denjenigen, die Hilfe benötigen, Orientierung und Unterstützung bietet, um ihre Lebensumstände langfristig zu verbessern. In den meisten Fällen handelt es sich bei den Beratungen um längerfristige Verfahren, in denen komplexe Problemfelder bearbeitet werden müssen. Dabei besteht ein deutlicher Bedarf an einer ausreichenden finanziellen Ausstattung, um ein zeitlich befristetes und intensives Einzelfallhilfe-Angebot bereitzustellen, das es ermöglicht, die vielfältigen Problemlagen gezielt und nachhaltig anzugehen.

Obwohl wir das Vertrauen unserer Gäste genießen, stoßen wir an unsere Kapazitätsgrenzen, wenn es darum geht, ihnen die erforderliche individuelle Betreuung zu gewährleisten. Daher ist es dringend erforderlich, dass wir die notwendigen Ressourcen erhalten, um den steigenden Bedarf decken und unsere Beratungsleistungen weiterhin erfolgreich erbringen zu können.

### **Mitarbeitende**

Grundlage unserer operativen Arbeit in der Tagesaufenthaltsstätte (TAS) bildet ein engagiertes **ehrenamtliches Team**, bestehend aus 31 Personen, das von einer hauptamtlichen Leitungskraft koordiniert wird. Diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind als verlässliche Ansprechpersonen präsent und kümmern sich um verschiedene Aufgaben, darunter die Zubereitung von Mahlzeiten, die Bewältigung des täglichen Betriebs und die Organisation der Fahrdienste zur Abholung von Lebensmittelspenden.

Das ehrenamtliche Team spielt eine entscheidende Rolle beim reibungslosen Ablauf der täglichen Aktivitäten in der TAS. Es sorgt dafür, dass die Besucherinnen und Besucher in einer unterstützenden Umgebung empfangen werden und sich auf ein warmes Essen verlassen können. Darüber hinaus unterstützt es bei der Bewältigung alltäglicher Aufgaben, wie der Verteilung von Hygieneartikeln, der Ausgabe von Kleidung oder der Vermittlung von Informationen über Hilfsangebote. Das ehrenamtliche Engagement unseres Teams ist von unschätzbarem Wert und ermöglicht es uns, den Betrieb der TAS aufrechtzuerhalten und die Bedürfnisse unserer Besucherinnen und Besucher bestmöglich zu erfüllen. Wir sind zutiefst dankbar für die Unterstützung und den Einsatz jedes einzelnen Mitarbeitenden, denn ohne sie wäre unsere Arbeit nicht möglich.

Die **hauptamtliche Leitung** übernimmt die Koordination und Organisation aller administrativen Aufgaben in der Tagesaufenthaltsstätte (TAS). Zu ihren Verantwortlichkeiten zählt die Betreuung sowohl der Mitarbeitenden als auch der Gäste. Sie verwaltet das Spendenmanagement, ist für die Öffentlichkeitsarbeit zuständig und engagiert sich in politischen und gremienbezogenen Aktivitäten. Darüber hinaus hat die hauptamtliche Leitung die Leitungsfunktion für den Gesamtbereich der Wohnungslosenhilfe Norderstedt inne. In dieser Rolle koordiniert sie verschiedene Angebote und Dienstleistungen, die darauf abzielen, Menschen ohne festen Wohnsitz angemessene Unterstützung zu bieten.

Die hauptamtliche Leitung pflegt enge Verbindungen zu Kooperationspartner\*innen, Medien, der lokalen Politik und der Verwaltung. Durch diese Vernetzung können Synergien geschaffen und die Zusammenarbeit mit relevanten Akteuren gestärkt werden.

Des Weiteren fungiert die TAS als Gastgeberin des Arbeitskreises "Obdach für Alle" (AKO). Dieser Arbeitskreis hat das Ziel, gemeinsam Lösungen und Maßnahmen zur Verbesserung der Wohnsituation von wohnungslosen Menschen zu erarbeiten. Aufgrund der COVID-19-Pandemie ruhte der Arbeitskreis im Jahr 2022 vorübergehend, doch wir sind zuversichtlich, dass die Aktivitäten in Zukunft wieder aufgenommen werden können.

Um die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten in der TAS zu gewährleisten, haben wir auch im Jahr 2022, wie in den Vorjahren, eine **Koordinatorin Hauswirtschaft** mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von 5 Stunden beschäftigt. Diese engagierte Mitarbeiterin trägt maßgeblich dazu bei, dass alle Aufgaben im Bereich Lebensmittelhygiene und Hauswirtschaft professionell erledigt werden. Ihre Aufgaben umfassen ein breites Spektrum an Verantwortlichkeiten.

Dazu gehören unter anderem die Organisation der Lebensmittelbeschaffung, die Gewährleistung der Lebensmittelhygiene, die Planung und Zubereitung von Mahlzeiten sowie die Pflege und Instandhaltung der hauswirtschaftlichen Räumlichkeiten. Durch ihre Tätigkeiten stellt sie sicher, dass eine saubere und hygienische Umgebung für unsere Gäste gewährleistet ist.

Die Stelle der **Hausmeisterin**, die durch Projektmittel des Landes finanziert wird, spielte im Jahr 2022 eine wichtige Rolle bei der Unterstützung unseres Teams und unserer Gäste. Mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von 7 Stunden trug die Hausmeisterin maßgeblich zur Aufrechterhaltung des reibungslosen Betriebs bei. Die Hausmeisterin übernahm eine Vielzahl von Aufgaben, um sicherzustellen, dass das Gebäude und die Ausstattung der TAS in einem funktionsfähigen Zustand waren. Dazu gehörten kleine Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten, die aufgrund des desolaten Zustands des Gebäudes regelmäßig erforderlich waren. Durch ihre Fachkenntnisse und handwerklichen Fähigkeiten konnte sie dazu beitragen, die Sicherheit und Funktionalität der Räumlichkeiten zu gewährleisten.

Darüber hinaus kümmerte sich die Hausmeisterin um die Pflege der Außenanlagen und führte Gartenarbeiten durch. Zusätzlich war sie verantwortlich für den Umgang mit Sachspenden, um sicherzustellen, dass diese effizient verteilt und genutzt wurden.

### **Fokus der Arbeit in der TAS**

Im Jahr 2022 konnten wir erfreulicherweise feststellen, dass der Kontakt zu vielen Klient\*innen der TAS, der in den vergangenen Jahren aufgrund der Coronasituation abgebrochen war, wieder deutlich erhöht werden konnte.

Trotz der gesteigerten Präsenz hat sich die existenzielle Lage unserer Gäste nicht verbessert. Es war daher umso wichtiger, sie bei der Erfüllung ihrer grundlegenden menschlichen Bedürfnisse zu unterstützen. Im Jahr 2022 konnten wir an 297 Tagen Hilfe leisten. Dabei wurden mindestens 1577 Frühstücke und 3921 Mittagessen ausgegeben, 1138 Beratungen durchgeführt und zahlreiche weitere Unterstützungen geleistet. Insbesondere unter den obdachlosen Menschen beobachten wir aufgrund von Alter und sozialen Umständen einen starken Verfall der Lebensverhältnisse. Einigen ist es kaum noch möglich, für ihre persönliche Hygiene zu sorgen. Sie benötigen ermutigende Unterstützung, um die Dusche zu nutzen und sich frisch anzuziehen. Ohne das engagierte Eingreifen unseres Teams wären ihre Bedingungen noch viel elender. Weitere wichtige Themen waren psychische Erkrankungen, Sucht, Gewalt, Straffälligkeit und teilweise mangelhaftes Sozialverhalten. Besonders wertvoll war die niedrigschwellige ärztliche Sprechstunde, die unerlässlich ist, um unseren Klienten Zugang zu medizinischer Versorgung zu ermöglichen.

Unsere Arbeit beschränkt sich jedoch nicht allein auf das leibliche Wohl. Das seelische Wohlbefinden, persönliche Kontakte und individuelle Ansprache sind für unsere Gäste lebenswichtig und liegen uns als Team sehr am Herzen.

Insgesamt haben wir erneut erfahren, dass die niedrigschwelligen und ganzheitlichen Angebote der TAS von elementarer Bedeutung sind und für bedürftige Menschen lebensnotwendig sind, sowohl in materieller als auch in psychischer Hinsicht.

### **Ereignisse im Jahresverlauf**

Auch wir waren sehr erfreut über das Ende der Corona-Auflagen im Jahr 2022. Die Möglichkeit, wieder in einen normaleren Betrieb überzugehen, erfüllte uns mit Freude und Erleichterung. Zu den Höhepunkten des Jahres zählten unsere traditionellen Feste, die große Begeisterung bei Gästen und Ehrenamtlichen hervorriefen. Im Juli veranstalteten wir trotz extremer Hitze unser Sommerfest, zu dem 60 Gäste erschienen, darunter auch Oberbürgermeisterin Frau Roeder und ihre Stellvertreterin Frau Schmieder. Die fröhliche Atmosphäre und das Gefühl von Normalität, das diese Veranstaltung mit sich brachte, sorgten für eine besondere Stimmung. Ebenso erfreulich war unsere Weihnachtsfeier im Dezember, bei der wir gemeinsam Gyrossuppe genossen, Musik hörten und Geschenke aus der Abendblattaktion verteilten. Diese beiden Aktionen vermittelten Gästen wie Ehrenamtlichen ein Gefühl der Gemeinschaft und der Freude.

Des Weiteren haben wir auch im Jahr 2022 unser Neubauprojekt erfolgreich vorangebracht. Im April erhielten wir endlich die ersehnte Baugenehmigung für unseren Neubau, was uns mit Zuversicht und Vorfreude auf die kommenden Jahre erfüllte. Der Neubau wird es uns ermöglichen, unsere Räumlichkeiten und Dienstleistungen zu erweitern, um noch besser auf die Bedürfnisse unserer Klient\*innen einzugehen.

Bemerkenswert war im Berichtsjahr erneut die großzügige Unterstützung unterschiedlicher Akteur\*innen. Wir erhielten Sachspenden in Form von Lebensmitteln, Hygieneartikeln, Kleidung und Outdoor-Ausrüstung, die es uns ermöglichten, unsere Gäste bestmöglich zu versorgen. Darüber hinaus erhielten wir auch finanzielle Spenden, die uns dabei halfen, unsere Arbeit fortzuführen und weiterzuentwickeln. Es ist ermutigend zu sehen, dass das Thema Obdachlosigkeit, Hilfsmöglichkeiten und sozialer Zusammenhalt in der Bevölkerung auf eine gestiegene Sensibilität stößt. Immer mehr Menschen interessieren sich dafür, wie sie helfen können, und nehmen Kontakt zu uns auf, um Unterstützung anzubieten. Allerdings schauen auch wir mit großer Besorgnis auf die Ereignisse in der Ukraine und deren Folgen. Vereinzelt haben bereits hilfesuchende Menschen aus der Ukraine den Weg zu uns gefunden. Wir sind bestrebt, ihnen in ihrer Notlage zu helfen und sind dankbar für jede Form der Unterstützung, die wir erhalten, um ihnen beizustehen.

Insgesamt blicken wir auf ein ereignisreiches Jahr zurück, das uns sowohl Höhepunkte als auch Herausforderungen gebracht hat. Wir sind dankbar für die Möglichkeit, unsere Arbeit fortzusetzen und Menschen in Not zu helfen. Mit Zuversicht und Engagement werden wir auch weiterhin unser Bestes tun, um bedürftige Menschen zu unterstützen und sozialen Zusammenhalt zu fördern.

### **Ausblick**

Wir möchten uns von ganzem Herzen für die wertvolle Unterstützung und die hervorragende Zusammenarbeit im vergangenen Jahr bedanken. Dank Ihrer Hilfe konnten wir unsere Arbeit in der Tagesaufenthaltsstätte (TAS) erfolgreich fortsetzen und den Menschen in Not eine Anlaufstelle bieten.

Für das kommende Jahr haben wir weiterhin große Pläne, die TAS wird 25 Jahre alt und wir hoffen, dass wir Ende 2023 mit unserem lang ersehnten Neubauprojekt beginnen können. Dieser Schritt wird es uns ermöglichen, ein angemessenes "Neues Zuhause für den Tag" zu schaffen, das den Bedürfnissen unserer Besucherinnen und Besucher noch besser gerecht wird.

Norderstedt, 31.05.2023

Stefan Werner

Einrichtungsleitung