



Zentrale Beratungsstelle

Konzept

„Kompass“

1. Einleitung

Das vorliegende Konzept beschreibt das Angebot der Einrichtung „Kompass“, welches auf zwei Säulen ruht:

- niedrigschwelliges Angebot in den Räumen Lister Meile 2 insbesondere für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten in Hannover
- Aufsuchende Straßensozialarbeit im Bereich des Raschplatzes bis zum Weiße-Kreuz-Platz.

Es ist ein Baustein des Konzeptes Sicherheit und Ordnung der Landeshauptstadt Hannover, dargestellt in der städtischen Drucksache 1611/2017.

Als Projekt der Zentralen Beratungsstelle ist es in das bestehende ambulante Hilfesystem eingebunden und kooperiert z.B. mit dem „Kontaktladen Mecki“. Das Grundsatzziel der Zentralen Beratungsstelle lautet:

„Ziel der Zentralen Beratungsstelle ist es, unter besonderer Beachtung der Menschenwürde wohnungslosen Frauen und Männern die Teilhabe am Gemeinwesen zu sichern.“¹

Besonders wohnungslose Menschen haben nur wenige Räumlichkeiten zur Verfügung. Dies wird im Innenstadtbereich Hannovers, insbesondere am Raschplatz/Hauptbahnhof, deutlich. Wohnungslose Menschen, Menschen in prekären Wohnverhältnissen, Teile der Armutsbevölkerung und Menschen aus dem osteuropäischen Raum, die keinen Anspruch an die sozialen Sicherungssysteme haben, treffen sich vermehrt an diesem und anderen belebten Orten, um dort ihren Tag zu verbringen, soziale Kontakte zu pflegen und Teilhabe an der Gesellschaft zu erfahren.

Eine besondere Herausforderung stellt dabei der Umgang mit dem Personenkreis der Osteuropäer dar. Auch sie sind Teil des Stadtbildes. Jedoch aufgrund ihrer prekären Lebenslage, den Sprachbarrieren und des zum Teil starken Alkoholkonsums sind diese Menschen besonders schwer zu erreichen. Hinzu kommt, dass mangels fehlenden Sozialleistungsanspruchs kaum Hilfsangebote bestehen.

Der „Kompass“ ist eine niedrigschwellige Einrichtung, welche ab 11.00 Uhr für die Besucher/innen erreichbar ist. Darüber hinaus wird auch außerhalb der Räumlichkeiten der Kontakt zu den Menschen gesucht, in dem sie durch Straßensozialarbeit auf ihren Plätzen besucht und auf das Angebot aufmerksam gemacht werden.

Niedrigschwellig ist es für die Nutzer auch dadurch, dass es kein ausdrückliches Alkoholverbot gibt. Ein mitgebrachtes Bier/Wein kann in den Räumlichkeiten getrunken werden, hochprozentiger Alkohol ist verboten. Es ist wichtig, die Atmosphäre in den Räumlichkeiten so zu gestalten, dass die Besucher/innen sich trotz des Alkoholkonsums sicher und willkommen fühlen.

Das Projekt ist von Beginn an von den Personen, die es zu erreichen galt, gut angenommen worden. Nach einer ersten Phase des Austestens und Näherungsversuchen, nehmen die Besucher/innen den Raum gut an und betrachten ihn als ihren Rückzugsraum, in dem sie Schutz und Kontakte finden können und Ansprechpartner haben. Daher ist es wichtig, dieses Projekt nach der Erprobungsphase weiterzuführen.

¹ Darüber hinaus orientiert sich die Arbeit am Leitbild des Diakonischen Werkes

ren, um langfristige Hilfe und Unterstützung anbieten und wieder Perspektiven entwickeln zu können, wenn auch zum Teil in kleinen Schritten.

2. Zielsetzung

Die Einrichtung „Kompass“ schafft gerade für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten ein spezielles Angebot, um Schwellenängste abzubauen. Dazu gehört auch die Entwicklung einer Lebensperspektive.

Es ist darauf ausgerichtet, Betroffenen ganzjährig einen geschützten Ort anzubieten, Verschlimmerung zu verhüten und dadurch ggf. die Vermittlung in das bestehende Hilfesystem zu erleichtern.

Den Menschen kann dadurch aufgezeigt werden, dass auch sie Teil der Stadtgesellschaft sind und nicht in Vergessenheit geraten.

Ziel des Angebotes ist, die Menschen bei der Gestaltung ihres Tages zu unterstützen und Ideen zu Tagesstrukturierung auch außerhalb der Einrichtung zu entwickeln.

Deshalb sind die Öffnungszeiten so gestaltet, dass ein Wechsel der Besucher/innen stattfinden kann und sich somit die Zahl der Nutzer/innen erhöht.

Es herrscht das Anonymitäts- und Freiwilligenprinzip vor.

3. Zielgruppe

Das Hilfeangebot der Einrichtung „Kompass“ richtet sich insbesondere an Personen in besonderen sozialen Schwierigkeiten.

Dies sind in der Regel:

- Alleinstehende wohnungslose Frauen und Männer, die auf der Straße leben und sich kurzzeitig in Hannover aufhalten
- wohnungslose Frauen und Männer, die langfristig vor Ort draußen leben
- wohnungslose Frauen und Männer, aus dem osteuropäischen Raum
- Menschen in ungesicherten Wohnverhältnissen
- Menschen, die in Notunterkünften leben
- Menschen, die geduldet bei Bekannten leben
- Frauen und Männer mit eigener Wohnung, aber ohne Sozialkontakte/Bindungen

Osteuropäer/innen, die oft aufgrund der Freizügigkeitsregelung nach Hannover gekommen sind, finden oft keine dauerhaften, vertraglich abgesicherten Arbeitsverhältnisse. Sie haben daher häufig keine Ansprüche an die Sozialleistungssysteme, leben in der Vielzahl seit fünf Jahren und länger in menschenunwürdigen Lebensumständen „auf der Straße“. Möglichkeiten, ihre Leistungsfähigkeit und Arbeitsfertigkeit zu fördern, werden durch die Perspektivlosigkeit, in der sich diese Personen befinden, verhindert. Sie finden weder Aufnahme in den Notunterkünften und Wohnheimen (außer bei Minusgraden in den Wintermonaten) noch ist die Anmietung von mietrechtlich abgesichertem Wohnraum realistisch. Mangels Krankenversicherung ist eine gesundheitliche Stabilisierung beinahe unmöglich.

Trotz dieser geringen Handlungsspielräume wird die Vermittlung an medizinische Migrationsdienste gesucht. Auch das Einrichten einer Postadresse ist in einigen Fällen möglich oder die Unterstützung bei der Rückführung in das Herkunftsland. Hier wird die Kooperation mit anderen Diensten, wie z.B. der Koordinierungsstelle Zuwanderung Osteuropa, gesucht.

Eine große Anzahl der Personen kommt aus Polen, weitere aus Rumänien, Bulgarien und dem baltischen Raum, vereinzelt auch aus Tschechien. Der Anteil an den Besucher/innen beträgt ca. 75 bis 80 %.

Gemeinsames Merkmal der Lebenslagen der genannten Zielgruppen ist, dass sie als sozial benachteiligte Menschen in dauernder Existenznot leben. Daneben sind differenzierte, aber oft gebündelte Problemlagen offensichtlich.

Dies sind vor allem:

- Wohnungslosigkeit
- Langzeitarbeitslosigkeit
- fehlendes/unzureichendes Einkommen
- Mangel an Zukunftsperspektiven
- Beziehungsarmut und Isolation
- Hohes Krankheitsrisiko
- Psychische Auffälligkeiten
- Alkoholabhängigkeit

4. Maßnahmen

Die Menschen, die ihr Leben auf der Straße in prekären Lebensverhältnissen verbringen, finden einen Anschluss an das Hilfesystem im „Kompass“. Dies gilt auch für diejenigen, die keinerlei Sozialleistungsansprüche haben, wie z. B. Menschen aus osteuropäischen Staaten. Einer fortschreitenden Verelendung kann entgegengewirkt und die Lebenslagen nachhaltig verbessert werden.

Zudem hat das Projekt einen positiven Effekt auf das Gemeinwesen der Stadtbevölkerung, da eine Zentralisierung bestimmter Szenegruppen an verschiedenen Plätzen möglichst aufgelockert wird. Dadurch wird das Stadtbild aufgewertet und öffentliche Plätze reguliert. Die sozialpädagogischen Fachkräfte des „Kompasses“ suchen die Klientel auch außerhalb der Räumlichkeiten auf.

Das ist ein wichtiger Beitrag zur Gefahrenabwehr rund um den Raschplatz, da insbesondere extreme Wetterverhältnisse für obdachlose Menschen lebensgefährlich sind.

4.1 Aufenthalts- und Ruheraum

Wohnungslosigkeit und Armut bedeuten auch das Erleben von Stigmatisierung, fehlendem Schutz und vor Gewalt. Das private Leben muss in der Öffentlichkeit gelebt werden, unter öffentlicher Kontrolle und unter ständiger Angst, vertrieben oder angegriffen zu werden. Hinzu kommt, dass sie der Witterung ausgeliefert sind und keinen Rückzugsort haben.

Im „Kompass“ finden die Menschen Schutz und Ruhemöglichkeiten, sie können dort z. B. Lesen, Medien wie Zeitungen nutzen, Gesellschaftsspiele spielen, ggf. unter Begleitung das Internet nutzen.

Im Raucherraum darf geraucht werden.

Maßnahmen:

- Vorhalten eines Schutz- und Ruheraumes (ca. 50 m²), der warm und trocken ist. Die Atmosphäre soll diskriminierungs- und gewaltfrei sein.
- Bereitstellung von nichtalkoholischen Getränken (z. B. Kaffee, Tee, Brühe, Wasser, Gebäck, Obst), die umsonst ausgegeben werden.

- Entwicklung von Ideen zur Tagesstrukturierung, um die vorhandenen Strukturen zu durchbrechen, dies könnten z. B. die Übernahme kleinerer Aufgaben, Vermittlung in leichte Tätigkeiten, Angebot von Deutschkursen sein.
- Angebot von Gesellschaftsspielen

4.2 Information/Vermittlung

Informationen und Vermittlung in geeignete Hilfsangebote sind eine Orientierung über die Angebote vor Ort.

Durch enge Vernetzung innerhalb der Einrichtungen der Zentralen Beratungsstelle sind schnelle Vermittlungen möglich. Bei Bedarf wird für die Grundversorgung das bestehende System der Wohnungslosenhilfe benutzt, um z. B. saubere Kleidung zu erhalten oder zu duschen.

Maßnahmen:

- Informationen über das Hilfesystem durch Broschüren, Faltblätter anderer Einrichtungen etc.
- Aufstellen und Pflege einer Infotafel mit aktuellen Informationen, wenn möglich in verschiedenen Sprachen
- Auf Wunsch direkte Vermittlung in geeignete Hilfsangebote, wie z. B. Suchtberatung, Schuldnerberatung, Gesundheitssystem etc.

4.3 Kontaktaufnahme und Vertrauensarbeit

Jede/r Besucher/in ist im Projekt „Kompass“ willkommen, eine Darstellung der eigenen Probleme ist freiwillig.

Des Weiteren findet aufsuchende Sozialarbeit am Raschplatz und der näheren Umgebung statt, um dem Personenkreis das Projekt vorzustellen und sie in die Räumlichkeit einzuladen. Auch wird den Menschen Hilfe und Beratung angeboten, die die Räumlichkeiten nicht aufsuchen möchten. Die aufsuchende Arbeit wird nach Bedarf und den vorhandenen zeitlichen und personellen Kapazitäten der sozialpädagogischen Fachkräfte durchgeführt. Sie findet auch innerhalb der Schließzeiten statt.

Maßnahmen:

- Die Mitarbeiter/innen sind verlässlich und vertrauenswürdig und treten den Hilfesuchenden mit einer positiven Haltung entgegen, die Wertschätzung, aber auch Grenzen vermittelt.
- Die Hausordnung ist den Besuchern/innen bekannt, werden in den Räumlichkeiten ausgehängt und von den Mitarbeitern/innen etabliert.
- Regelmäßige Straßengänge im benannten Bereich finden statt.

4.4 Weiterführende Beratungen

Jede/r Besucher/in hat die Möglichkeit mit den Sozialarbeitern/innen Beratungsgespräche zu führen. Diese dienen dazu, die Lebenslage zu reflektieren und geeignete Lösungsmöglichkeiten zu finden.

Maßnahmen:

- Die Beratungen zum Thema Sucht, Schulden, Migration und/oder Wohnungslosigkeit werden angeboten. Bei umfangreichem Bedarf wird weitervermittelt an spezialisierte Mitarbeiter/innen, wie z. B. Suchtberater/innen anderer Einrichtungen.
- Insbesondere bei Personen aus dem osteuropäischen Raum ohne Anbindung an das Sozialleistungssystem findet eine Sozialleistungsberatung über die Hilfeangebote statt. Eine Rückkehrberatung mit Organisation/Beschaffung der Unterlagen findet ebenfalls statt.

5. Ausstattung und Lage

Die Räumlichkeiten des Projekts „Kompass“ befinden sich in zentraler Lage im Innenstadtbereich der Stadt Hannover in direkter Nähe zum Raschplatz/Hauptbahnhof. Die räumliche Ausstattung besteht aus:

- einem Aufenthaltsraum mit Tischen und Stühlen
- einem Aufenthaltsraum mit Möglichkeit zum Rauchen
- einem Büro- und Beratungsraum
- drei Toiletten (Personal und Besucher/innen)
- einer Küchenzeile inkl. Theke
- einem Lagerraum

6. Personal

Das Team soll, wenn möglich multi-professional sein, mit einem eindeutigen Schwerpunkt auf sozialpädagogische Fachkräfte (Dipl. oder B.A.) oder ähnlicher/gleichwertiger Profession.

- Sozialpädagogische Begleitung des Angebots vor Ort
- Zusammenarbeit mit der bestehenden Straßensozialarbeit
- Austausch mit anderen Einrichtungen innerhalb der ZBS/im Hilfesystem
- Information, Begleitung und Unterstützung der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen durch gemeinsame Reflexion der Arbeit

Ehrenamtliche Helfer/innen

- Anwesenheit während der Öffnung
- Ausgabe von Kaffee und Tee
- Erledigung von kleineren Botengängen/Einkäufen
- Anregung von gemeinsamen Aktivitäten

Eine Beteiligung der Besucher/innen ist angestrebt, um die Akzeptanz des Angebots zu gewährleisten. Dies beinhaltet z. B. auch das Angebot von Freizeitaktivitäten.

Es wird kooperiert mit dem kommunalen Ordnungsdienst.

Die Räumlichkeiten werden durch einen Reinigungsdienst jeden Tag gereinigt.

7. Öffnungszeiten

Montag bis Freitag von 11.00 Uhr bis 14.00 Uhr und 16.00 Uhr bis 19.00 Uhr
 Samstag und Sonntag von 11.00 Uhr bis 17.00 Uhr
 Platzkapazität: ca. 25 Sitzplätze

Aufgrund der multiplen Problemlagen der Klientel, den vielfältigen Bedarfen, der Gewährleistung des Angebotes, der Ansprechbarkeit und einer adäquaten Beratung und Vermittlung sowie aus Gründen der Sicherheit ist die Anwesenheit während der Öffnungszeiten von mindestens zwei sozialpädagogischen Fachkräften erforderlich.

Die Wochenenddienste werden jeweils von zwei sozialpädagogischen Fachkräften wahrgenommen. Das Team der Mitarbeiter/innen wechselt sich hierbei ab. Diese Öffnungszeiten haben sich nach der ersten Projektphase als realistisch dargestellt, da es zum einen wichtig ist, diese so zu gestalten, dass auch unterschiedlichen Besucher/innen die Möglichkeit haben den Raum zu nutzen. Eine Unterbrechung im Tagesablauf hat unter anderem einen aktivierenden Effekt.

Zum anderen benötigen die sozialpädagogischen Fachkräfte zeitliche Kapazitäten um Straßengänge durchführen zu können, ggf. Einzelpersonen zu begleiten, an Arbeitskreisen teilzunehmen etc. Hierzu ist es notwendig einen zeitlichen Rahmen zu schaffen, der auch außerhalb der Öffnungszeiten genutzt werden kann.

An den gesetzlichen Feiertagen ist geschlossen.

Punktuelle Schließzeiten sind nach praktischer Erwägung des Fachpersonals möglich, z. B. in Krankheitsfällen, außerordentlichen Situationen.

8. Qualitätssicherung

Es findet ein regelmäßiger Austausch mit Vertretern/innen der Landeshauptstadt Hannover statt.

In der Evaluation werden durch eine Strichliste die tägliche Anzahl der Besucher/innen nach Geschlecht und Anwesenheit während der Öffnungszeiten dokumentiert. Stichtagserhebungen werden quartalsweise durchgeführt, darin können z. B. Aufenthaltsdauer, Herkunftsland erhoben werden.

Das Konzept wird aufgrund von Veränderungen und aktuellem Bedarf gemeinsam weiterentwickelt.

9. Nachhaltigkeit

Die Arbeit im „Kompass“ findet prozesshaft statt, um sich der aktuellen Lage und den gesellschaftlichen Veränderungen anzupassen. Eine stetige Weiterentwicklung des Angebots ist unerlässlich.

Die beschriebene Angebotsstruktur ist langfristig ausgelegt und erweist sich für die Besucher/innen als sinnvoll.