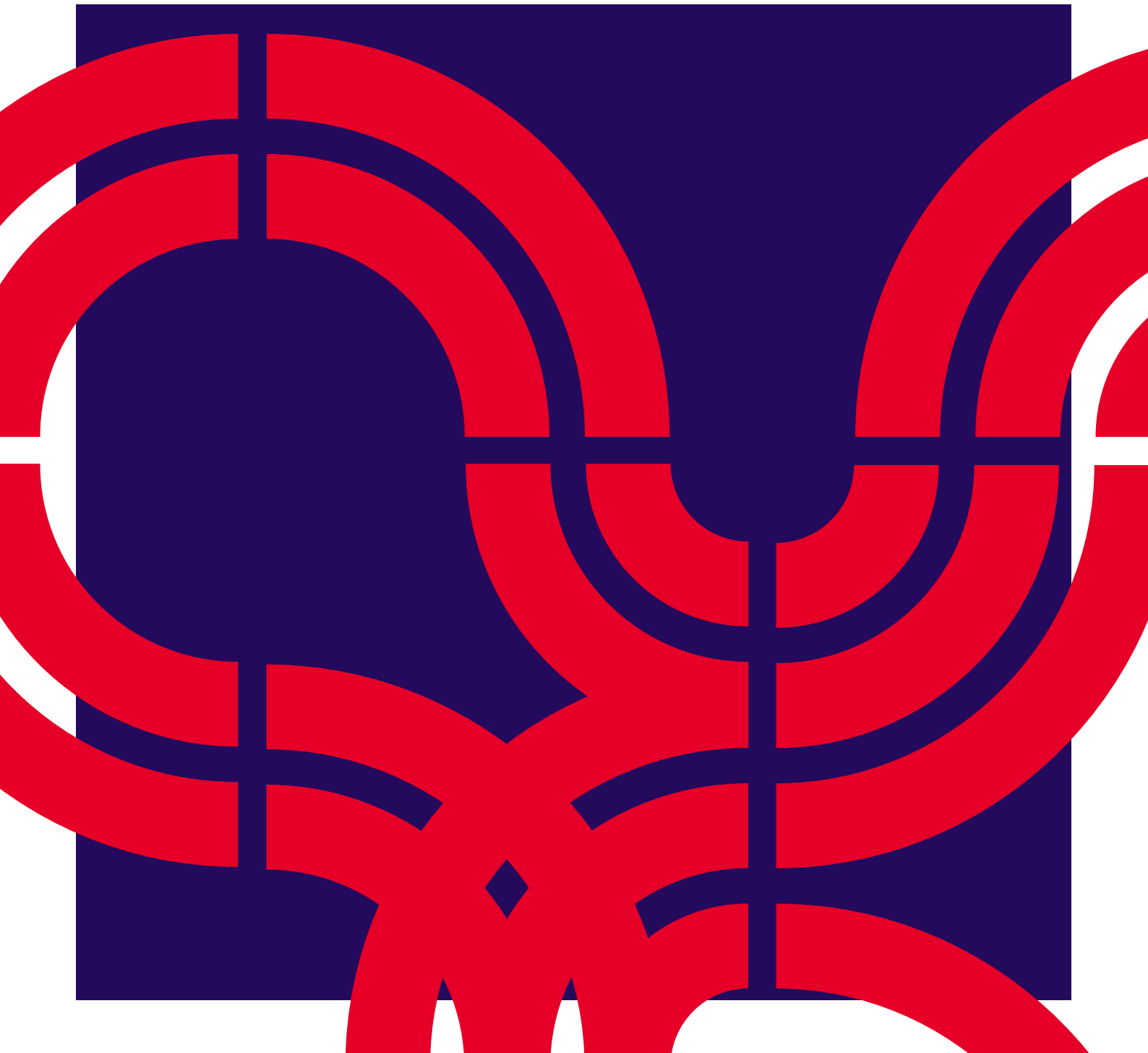


Anne van Rießen  
Julia Thissen  
Reinhold Knopp

# STANDORTANALYSE BAHNHOFSMISSIONEN NRW

Eine qualitative Analyse



# **STANDORTANALYSE BAHNHOFSMISSIONEN NRW**

**Eine qualitative Analyse**

**Reihe** Nutzer:innen- und Sozialraumforschung im Kontext  
Sozialer Arbeit | Nr. 16 | 2026

**ISSN** 2750-5154

**DOI** 10.20385/opus4-6082

*Diese Ausgabe wird unter der Lizenz Creative Commons Namensnennung 4.0  
International veröffentlicht (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)*

**Autor:innen** Anne van RieBen (<https://orcid.org/0000-0003-0103-8118>)  
Julia Thissen  
Reinhold Knopp

Hochschule Düsseldorf  
University of Applied Sciences

**HSD**

Forschungsstelle  
Nutzen Sozialraum Teilhabe  
**FNUST**

**Unterstützer:innen** Die Arbeit wurde unterstützt von Gefion Welters und Johanna Daecke

**Finanziert wurde die wissenschaftliche Begleitung durch die Diakonie RWL**

**Diakonie**   
Rheinland  
Westfalen  
Lippe

**Layout & Cover** Charlotte Wielage | [charlottewielage.com](http://charlottewielage.com)

**Forschungsstelle Nutzen Sozialraum Teilhabe**

Hochschule Düsseldorf  
Münsterstraße 156  
40476 Düsseldorf

# INHALT

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Auf einen Blick   In a Nutshell</b>   | <b>8</b>  |
| <b>1. Ausgangslage</b>   | <b>10</b> |
| <b>2. Die Bahnhofsmision:<br/>Eine zentrale Akteurin im Sozialraum Bahnhof</b>                       | <b>11</b> |
| <b>3. Das Forschungsdesign:<br/>Qualitative und kontrastierende Zugänge</b>                          | <b>14</b> |
| <b>4. Ergebnisse der Analyse</b>   | <b>16</b> |
| <b>4.1 Die Relevanz von strukturellen<br/>    Rahmenbedingungen</b>                                  | <b>16</b> |
| 4.1.1 Trägerschaft   | 16        |
| 4.1.2 Finanzierung   | 17        |
| 4.1.3 Öffnungszeiten   | 17        |
| 4.1.4 Räumlichkeiten   | 18        |
| 4.1.5 Personalstruktur   | 18        |
| <b>4.2 Das professionelle Selbstverständnis und die damit<br/>    verbundene Arbeitsorganisation</b> | <b>19</b> |
| 4.2.1 Selbstverständnis und Aufgabenprofil   | 19        |
| 4.2.2 Arbeitsorganisation  | 20        |
| <b>4.3 Wandelnde Nutzer:innengruppen und Bedarfslagen</b>  | <b>22</b> |
| 4.3.1 Bedarfslagen   | 22        |
| 4.3.2 Nutzer:innenwandel   | 24        |
| <b>4.4 Der Sozialraum Bahnhof</b>  | <b>24</b> |
| 4.4.1 Soziale Situation Bahnhof  | 24        |
| 4.4.2 Kooperation mit der Deutschen Bahn   | 25        |
| 4.4.3 Kooperationen im Sozialraum  | 26        |
| <b>4.5 Neue Herausforderungen im Geflecht der Veränderungen</b>                                      | <b>27</b> |
| <b>4.6 Vorstellungen und Bedarfe der Akteur:innen</b>  | <b>30</b> |
| <b>5. Zukünftige Handlungs- und Entwicklungsperspektiven</b>   | <b>32</b> |
| <b>Literatur</b>   | <b>34</b> |
| <b>Anhang</b>  | <b>36</b> |
| <b>Leitfaden</b>   | <b>36</b> |

# AUF EINEN BLICK

Die vorliegende Standortanalyse der Bahnhofsmissionen wurde mit dem Ziel durchgeführt, die aktuellen Herausforderungen und Veränderungen der Bahnhofsmissionen in NRW qualitativ zu analysieren. Bahnhofsmissionen sind einerseits Anlaufstellen für Reisende und unterstützen bei Mobilitätshilfen, Orientierung sowie konkreten Hilfen im Reisealltag. Zugleich begegnen sie im Umfeld des Bahnhofs zunehmend Menschen in marginalisierten Lebenslagen – etwa von Armut, Einsamkeit, Drogengebrauch, psychischen Belastungen oder Personen, die wohnungslos sind. Damit bewegt sich die Bahnhofsmission zunehmend in einem Handlungsfeld, das sich in den vergangenen Jahren deutlich ausdifferenziert und verdichtet hat.

Im Rahmen der Standortanalyse wurden diese Veränderungen erfasst: welche Aufgaben die Bahnhofsmission heute übernimmt, wie sich ihr Profil im Sozialraum Bahnhof verändert hat und welche strukturellen Anforderungen sich daraus ergeben. Berücksichtigt wurde dabei, dass die Arbeit sowohl von hauptamtlichen Fachkräften als auch in erheblichem Umfang von ehrenamtlich Engagierten getragen wird. Die Analyse fragt daher nach der tatsächlichen Funktion der Einrichtung: Welche Zielgruppen werden erreicht? Welche Leistungen werden erbracht? Und welche Rahmenbedingungen sind notwendig, um diese Aufgaben verlässlich und nachhaltig erfüllen zu können?

Eine zentrale Erkenntnis der Analyse lautet, dass die Bahnhofsmission eine stabilisierende Funktion im Sozialraum Bahnhof übernimmt, die weit über ihr formales Aufgabenprofil hinausgeht. Sie ist niedrigschwellig erreichbar, ohne Zugangsvoraussetzungen, Terminpflicht oder bürokratische Hürden. Gerade dadurch gelingt es ihr, sehr unterschiedliche Zielgruppen anzusprechen: Reisende mit Unterstützungsbedarf, ältere Menschen, Personen mit Mobilitätseinschränkungen, wohnungslose Menschen, von Armut betroffene Personen, Menschen mit psychischen Belastungen oder Einsamkeitserfahrungen sowie drogengebrauchende Menschen. Diese Heterogenität der Zielgruppen ist kein Nebenaspekt, sondern prägt die tägliche Arbeit.

Die Bahnhofsmission fungiert dabei als erste Anlaufstelle, als Ort der Orientierung, der kurzfristigen Entlastung und sozialen Ansprache. In akuten Situationen leistet sie unmittelbare Unterstützung, vermittelt weiterführende Hilfen und schafft eine verlässliche Präsenz im öffentlichen Raum. Viele der erreichten

Personen würden reguläre Beratungs- oder Unterstützungsangebote ohne diese niedrigschwellige Kontaktmöglichkeit nicht oder erst deutlich später in Anspruch nehmen. Die Einrichtung übernimmt damit auch eine Brücken- und Clearingfunktion im lokalen Hilfesystem.

Zugleich zeigt die Analyse, dass sich die Anforderungen an die Arbeit deutlich erhöht haben. Die Problemlagen vieler Nutzer:innen sind komplexer geworden, Mehrfachbelastungen treten häufiger auf, und psychosoziale Unterstützungsbedarfe nehmen zu.

**Die Bahnhofsmission reagiert darauf flexibel und situativ. Sie gleicht Versorgungslücken aus, stabilisiert in Krisensituationen und trägt dazu bei, Konfliktlagen im öffentlichen Raum frühzeitig zu entschärfen.**

Ihre Wirkung entfaltet sich dabei nicht punktuell, sondern kontinuierlich im Alltag des Sozialraums Bahnhofs.

Abschließend wird deutlich, dass diese gewachsene Verantwortung strukturell abgesichert werden muss. Die kontinuierliche Präsenz im öffentlichen Raum, die Bearbeitung komplexer Problemlagen sowie die fachliche Begleitung ehrenamtlich Engagierter erfordern verlässliche finanzielle und personelle Rahmenbedingungen. Eine ausschließlich projektbezogene oder kurzfristige Förderung wird der dauerhaften Infrastrukturleistung nicht gerecht.

# IN A NUTSHELL

This location analysis of the ‘Bahnhofsmission’ (Railway Station Mission) was carried out with the aim of qualitatively analyzing the current challenges and changes facing Railway Station Missions in North Rhine-Westphalia (NRW). On the one hand, Railway Station Missions serve as contact points for travelers, providing mobility assistance, orientation, and practical support in the context of everyday travel. On the other hand, in the immediate vicinity of Railway Station Missions, they increasingly encounter individuals in marginalized life situations – such as those affected by poverty, loneliness, substance use, psychological distress or homelessness. As a result, the Railway Station Mission is increasingly operating in a field of practice that has become significantly more differentiated and intensified in recent years.

Within the framework of this site analysis, these developments were systematically examined: the range of task performed by the Railway Station mission today, how its profile within the social space of the railway station has evolved and what structural requirements this entails. Particular attention was given to the fact that the work is carried out both by professional staff and, to a considerable extent, by volunteers. The analysis therefore addresses the institution’s actual function: Which target groups are being reached? What services are being provided? And what structural conditions are necessary to ensure that these responsibilities can be fulfilled reliably and sustainably?

A key finding of the analysis is that the Railway Station Mission performs a stabilizing function in the social space of the railway station that goes beyond its formal mandate. It is accessible at a low-barrier access, without eligibility requirements, mandatory appointment, or bureaucratic barriers. This is precisely what enables it to appeal to very different target groups: travelers in need of assistance, elderly people, individuals with mobility impairments, individuals experiencing homelessness, individuals affected by poverty, mental health issues or experiences of loneliness, and people who use drugs. This heterogeneity is not incidental but fundamentally shapes the organization’s daily practice.

The Railway Station Mission acts as a first point of contact, a place of orientation, short-term relief and social interaction. In acute situations, it provides immediate support, facilitates referrals to specialized

services and creates a reliable presence in public spaces. Many individuals reached would not access regular counseling or support services—or would do so only at a much later stage—without this low-barrier point of contact. The facility thus also acts as a bridge and clearing house in the local social service system.

At the same time, the analysis shows that the demands on the work have increased significantly. The challenges faced by many service users have become more complex, multiple burdens occur more frequently, and psychosocial support needs are increasing.

**The Railway Station Mission responds flexibly and situationally to these developments. It compensates for gaps in service provision, stabilizes crisis situations and helps to defuse conflicts in public spaces at an early stage.**

Its impact is not felt sporadically, but continuously in the everyday life of the railway station social space.

In conclusion, it becomes evident that this increased responsibility must be structurally secured. The sustained presence in public spaces, dealing with complex problems and the professional supervision of volunteers require reliable financial and staffing frameworks. Funding that is exclusively project-based or short-term does not adequately reflect the long-term infrastructural services provided.

# 1. AUSGANGSLAGE

Die Rahmenbedingungen und Tätigkeiten der Bahnhofsmiission haben sich in den letzten Jahren erheblich verändert. Erste Einschätzungen zeigen, dass sich ursprüngliche Themen der Bahnhofsmiission, die diese langjährig und zuverlässig bearbeitet hat, wie bspw. die Mobilitätsförderung und Reisebegleitung, zugunsten der Bearbeitung anderer Themen, wie der Unterstützung von marginalisierten Gruppen – bspw. von armutsbetroffenen oder wohnungslosen Menschen –, verschoben haben. Dies ist nicht primär aus konzeptionellen Gründen erfolgt, sondern insbesondere durch die veränderten Situationen vor Ort, am Bahnhof: Neue Zielgruppen haben die Bahnhofsmiissionen aktiv in Anspruch genommen. Damit einhergehend haben sich auch die Tätigkeiten, Anforderungen und Nutzungen verändert, vielerorts bei gleichbleibenden Ausgangsbedingungen.

Davon ausgehend wurden im Rahmen einer Standortanalyse sowohl die Veränderungen als auch die damit einhergehenden Herausforderungen und Chancen qualitativ erforscht. Die Standortanalyse wurde von dem Diakonischen Werk Rheinland-Westfalen-Lippe e.V. / Diakonie RWL beauftragt, die Mittel des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW für die Bahnhofsmiissionen NRW erhalten hat.

Folgende Fragen standen dabei im Zentrum der Analyse:

- Welche Veränderungen haben sich für die Bahnhofsmiissionen in NRW in den letzten Jahren ergeben?
- Welche Herausforderungen und welche Chancen sind mit den Veränderungen einhergegangen?
- Welche Handlungsempfehlungen lassen sich aus den Veränderungen ableiten?



# 2. DIE BAHNHOFSMISSION: EINE ZENTRALE AKTEURIN IM SOZIALRAUM BAHNHOF

Die Bahnhofsmiission zählt zu den ältesten diakonischen Einrichtungen in Deutschland, die in „relativ bescheidenen Räumlichkeiten, meist am Rande des Reisegeschehens“ (Nikles 2016, S. 46), arbeitet und historisch eng mit der Entwicklung moderner Mobilität und Urbanisierung verbunden ist. Entstanden ist sie im 19. Jahrhundert aus der kirchlichen Schutzarbeit, die sich zu einem „Paradebeispiel für eine heute selbstverständliche ökumenische Zusammenarbeit im Dienst am Nächsten“ (Siegl 2024, S. 252) entwickelt hat. Bereits in dieser frühen Phase etablierte sich ein duales Aufgabenprofil, das bis heute konstitutiv geblieben ist: die Verbindung von praktischer Reiselhilfe, etwa durch Orientierung und Begleitung, sowie sozialer und seelsorgerischer Unterstützung in akuten Notlagen (Nikles 2021; Siegl 2024). Von Beginn an war die Bahnhofsmiission wesentlich durch ehrenamtliches Engagement getragen. Diese zivilgesellschaftliche Prägung bildet trotz steigender fachlicher Anforderungen bis heute eine tragende Säule der Praxis (Nikles 2016; Siegl 2024).

Charakteristisch für die Bahnhofsmiission ist ihre hohe Anpassungsfähigkeit an gesellschaftliche Großlagen wie Kriegsheimkehr, Migration und Fluchtbewegungen sowie an sich wandelnde soziale Bedarfe. Nikles beschreibt sie daher als einen „Seismographen“ sozialer Problemlagen (Nikles 2021, S. 4), an dem sich Verschiebungen wohlfahrtsstaatlicher Zuständigkeiten und strukturelle Lücken im Hilfesystem frühzeitig ablesen lassen. Auch die aktuellen Leistungsstandards betonen ihren Auftrag zur existenziellen Hilfe in politisch oder gesellschaftlich verursachten Krisensituationen (Goller 2018; Bahnhofsmiission Deutschland e.V. 2024). Aktuelle Studien verweisen zudem auf eine deutliche Ausweitung und Verdichtung der Tätigkeitsfelder (Siegl 2024; Dieckbreder 2016; Siegl & Karle 2023; Hirsch et al. 2023). Während sich die Bahnhofsmiission früher insbesondere an „alleinreisende Frauen, Arbeitsmigrant:innen und sozial ‚Entwurzelte‘ richtete“ (Nikles 2016, S. 46), beschreibt Bakemeier (2016) die Bahnhofsmiission zunehmend als niedrigschwellige Anlaufstelle für armutsbetroffene, wohnungslose, suchtkranke und psychisch belastete Menschen.

Am Beispiel Nordrhein-Westfalens wird diese Verdichtung sozialer Problemlagen quantitativ deutlich: An den 23 Standorten in NRW stieg die Zahl der Hilfeleistungen von ca. 845.000 (2022) auf fast eine Million im Jahr 2024. Die Daten weisen zudem darauf hin, dass die Nutzer:innenschaft zunehmend durch Menschen mit komplexen Problemlagen geprägt ist, darunter Abhängigkeitserkrankungen, Fluchterfahrungen und psychische Instabilität (Diakonie RWL 2025).

Dabei agiert die Bahnhofsmiission faktisch als „letzte Auffangstation im Hilfenetz“ (Siegl 2024, S. 92). Sie wird verstärkt von Menschen aufgesucht, die in den regulären Systemen der sozialen Sicherung keine Stabilisierung erfahren konnten oder dort bereits exkludiert wurden (Siegl 2024). Auch aktuelle Wohnungslosenberichterstattungen verweisen auf eine Zunahme und zugleich auf eine qualitative Veränderung wohnungsloser Lebenslagen, die zunehmend durch Chronifizierung, gesundheitliche Mehrfachbelastungen und eingeschränkte Zugänge zu Hilfesystemen gekennzeichnet sind (BMAS 2025). Lokale Zählungen, wie beispielsweise 2021 in Düsseldorf, zeigen zudem, dass Bahnhöfe und angrenzende Räume zentrale Aufenthaltsorte darstellen, da sie Schutz, Infrastruktur und soziale Kontakte bieten (van Rießen et al. 2023).

Parallel dazu haben sich offene Drogenszenen deutlich verändert. Die SZENE-Studie NRW beschreibt einen starken Anstieg des Crack-Konsums, eine Verschärfung gesundheitlicher Risiken sowie eine enge Verschränkung von Substanzkonsum, Wohnungslosigkeit und psychischen Erkrankungen (Deimel et al. 2025). Offene Drogenszenen konzentrieren sich dabei häufig im Umfeld von Bahnhöfen, da diese Räume sowohl eine hohe Anonymität als auch infrastrukturelle Zugänglichkeit bieten (ebd.). Für die Bahnhofsmiission bedeutet dies eine qualitative Transformation ihres Arbeitskontextes:

**Sie agiert zunehmend in einem Sozialraum, der nicht nur durch Transit, sondern durch dauerhafte soziale Exklusion und existenzielle Notlagen geprägt ist.**

Einen zentralen Referenzpunkt aktueller Forschung bildet die ethnografische Studie von Christine Siegl (2024). Unter dem Fokus des „Doing Bahnhoftsmission“ analysiert sie auf Grundlage teilnehmender Beobachtungen und leitfadengestützter Interviews, wie Mitarbeitende Hilfe, Ordnung und soziale Beziehungen im spezifischen Setting des Bahnhofs aktiv herstellen, und untersucht die Bahnhoftsmission als ökumenische Praxis. Professionelle Hilfe wird hier nicht als Anwendung standardisierter Verfahren, sondern als situative Aushandlung von Nähe und Abgrenzung begriffen (Siegl 2024). Ergänzend liefert das DFG-Projekt „Nächste Hilfe am Bahnhof“ (Siegl & Karle 2023) qualitative Einsichten in Helfen als religiös-soziale Praxis. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass die Mitarbeitenden den Bahnhof punktuell in einen sozialen Begegnungsraum transformieren, der Vertrauen und Bindung ermöglicht, wo das restliche Umfeld primär auf Transit und Konsum ausgerichtet ist (Siegl & Karle 2023).

Aus sozialraumtheoretischer Perspektive versteht Dieckbreder (2016, S. 31) die Bahnhoftsmission als einen Ort, an dem sich unterschiedliche soziale Räume situativ und zeitlich überlagern. Während sie für Reisende einen kurzfristigen Aufenthaltsort darstellt, bietet sie anderen Menschen eine verlässliche Tagesstruktur, etwa durch ehrenamtliches Engagement, oder fungiert als Schutz- und Anlaufstelle für Hilfe und Unterstützung. Die Bahnhoftsmission ist damit kein homogener Sozialraum, sondern ein relationales Gefüge mehrerer Sozialräume, die durch unterschiedliche Nutzungsweisen und Erwartungen der Akteur:innen entstehen (Dieckbreder 2016, S. 32). Bakemeier bestärkt dies und beschreibt Bahnhoftsmissionen als „impulsgebend, um den geteilten (öffentlichen) (Sozial-)Raum Bahnhof gemeinsam zu gestalten“ (Bakemeier 2016, S. 85).

Diese Praxis steht jedoch in einem strukturellen Spannungsfeld zum Sozialraum Bahnhof, der zwar öffentlich zugänglich ist, zugleich jedoch dem Hausrecht der Deutschen Bahn unterliegt. Wolf (2016, S. 12) weist darauf hin, dass der Bahnhof zwar formal als öffentlicher Raum gilt, seine Nutzung jedoch durch Eigentumsrechte und eine Hausordnung reguliert wird. Die Nutzung des Raumes durch marginalisierte Gruppen kollidiert häufig mit den Interessen der Reisenden und der ökonomischen Logik des Bahnhofsbetreibers. Die Bahnhoftsmission agiert damit in einem sozialräumlich und rechtlich begrenzten Handlungsfeld, in dem Hilfe stets neu legitimiert und ausgehandelt werden muss.

Vor diesem Hintergrund rücken Fragen der Ökonomisierung, der Ressourcenausstattung und des Ehrenamts verstärkt in den Fokus. Dieckbreder analysiert wachsende Spannungen zwischen ökonomischen Rahmen-

bedingungen und solidarischem Handeln und zeigt auf, dass die Bahnhoftsmission vielfach strukturelle Lücken im Hilfesystem kompensiert, ohne hierfür angemessen ausgestattet zu sein. „Bahnhoftsmissionen sind ein solidarischer Beitrag zur Gesellschaft bei gleichzeitiger Unterfinanzierung“ (Dieckbreder 2016, S. 218). Die Finanzierung der Arbeit gestaltet sich vielerorts prekär, da sie in hohem Maße von kirchlichen Eigenmitteln und Spenden abhängt, während eine verlässliche öffentliche Regelfinanzierung weitgehend fehlt (Dieckbreder 2016).

Somit bleibt das Ehrenamt unabdingbar für die Bahnhoftsmission. Doch auch, wenn die Bahnhoftsmission von Beginn an als ehrenamtlich getragene Einrichtung konzipiert worden ist und sich damit von vielen später professionalisierten Feldern Sozialer Arbeit unterscheidet, besteht ein grundlegend veränderter Engagementkontext, der die bisherigen Voraussetzungen langfristiger, verlässlicher Präsenz infrage stellt (BMFSFJ 2024). Während die Studie „Ehrenamt bei der Bahnhoftsmission“ die freiwillige Arbeit als lebendigen Ausdruck christlicher Nächstenliebe würdigt (Konferenz für Kirchliche Bahnhoftsmission 2013), steigen die Anforderungen massiv an, insbesondere durch die zunehmende Komplexität sozialer Problemlagen und die Häufung psychischer Krisen der Gäste. Dies führt zu einem wachsenden Bedarf an Qualifizierung, fachlicher Begleitung und klaren Formen der Abgrenzung, um Überforderung zu vermeiden und die Qualität der Hilfe langfristig zu sichern (Beusker 2013; Siegl 2024).

Zugleich trifft diese organisationshistorische Prägung auf einen tiefgreifenden Wandel freiwilligen Engagements. So konstatiert der Vierte Engagementbericht eine zunehmende Projektförmigkeit, zeitliche Begrenzung und Flexibilisierung des Engagements, während Anforderungen an Verlässlichkeit und fachliche Kompetenz der potenziell Engagierten zugleich steigen (BMFSFJ 2024). Auch der Freiwilligensurvey kommt in seiner Analyse zu dem Ergebnis, dass Engagement häufiger episodisch und weniger langfristig organisiert ist (Fritzsche et al. 2025). Diese Entwicklung fällt mit sozialpolitischen Verschiebungen zusammen, in deren Kontext zivilgesellschaftliches Engagement zunehmend zur Kompensation sozialstaatlicher Defizite herangezogen wird. Van Dyk (2020) beschreibt eine Adressierung der Zivilgesellschaft als Reparaturbetrieb sozialer Sicherheit und spricht von einer stillen Aktivierung des Ehrenamts zur Schließung struktureller Versorgungslücken (Haubner & van Dyk 2020). Gleichzeitig wird Engagement normativ weiterhin als „Arbeit an der Demokratie“ und als vorpoltischer Raum gesellschaftlicher Teilhabe verstanden (BMFSFJ 2024).

Für die Bahnhoftsmission ergibt sich daraus ein strukturelles Spannungsfeld zwischen humanitärer Notfallhilfe, demokratischer Teilhabeförderung und der faktischen Übernahme kompensatorischer Funktionen im Hilfesystem. Die steigende Komplexität sozialer Problemlagen der Nutzenden, insbesondere im Zusammenspiel von Wohnungslosigkeit, Drogengebrauch und/oder psychischen Krisensituationen, führt zu wachsenden Anforderungen an die Qualifizierung, Begleitung und Abgrenzung im Ehrenamt. Bereits frühere Studien weisen darauf hin, dass freiwilliges Engagement in der Bahnhoftsmission ohne entsprechende Unterstützung Gefahr läuft, überfordert zu werden (Beusker 2013). Neuere Arbeiten bestätigen diesen Befund und betonen die Notwendigkeit professioneller Rahmung, um die Qualität der Hilfe langfristig und nachhaltig zu sichern (Siegl 2024).

### 3. DAS FORSCHUNGSDESIGN: QUALITATIVE UND KON- TRASTIERENDE ZUGÄNGE

Das Forschungsdesign orientiert sich an einem qualitativ-explorativen Ansatz. Im Mittelpunkt steht die Perspektive der in den Bahnhofsmissionen tätigen Fachkräfte und Ehrenamtlichen, die aufgrund ihrer beruflichen Erfahrung über eine besondere Expertise hinsichtlich institutioneller Rahmenbedingungen, Nutzungen und sozialräumlicher Einbettungen verfügen. Die Erhebung fand mithilfe leitfadengestützter Expert:inneninterviews statt, die es ermöglichen, sowohl institutionelle Deutungen als auch erfahrungsbasiertes Handlungswissen systematisch zu erfassen (Misoch 2019).

Die Auswahl der Interviewpartner:innen folgte dem Prinzip der minimalen und maximalen Kontrastierung nach Glaser und Strauss (2010), um ein theoretisch gesättigtes und zugleich variantenreiches Sample zu generieren. Eine minimale Kontrastierung ermöglicht es, Fälle mit ähnlichen Merkmalen systematisch zu vergleichen, um die Kernkategorien sowie ihre Bedeutungszusammenhänge zu verdichten. Eine maximale Kontrastierung hingegen erschließt strukturell abweichende Kontexte – etwa unterschiedliche sozialräumliche Bedingungen, institutionelle Strukturen oder subjektive Kontexte im Hinblick auf Nutzer:innen und Nutzung –, sodass Grenzbereiche von Kategorien sichtbar werden. Die im Projekt herangezogenen Kontrastfaktoren (z. B. Stadtgröße, Trägerstruktur, methodische Ausrichtung, Zielgruppen) bilden daher die Grundlage für ein gezielt heterogenes Sample, das zentrale Unterschiede wie auch wiederkehrende Muster in den Bahnhofsmissionen abbilden kann.

Im Zeitraum vom 6. Januar bis 4. Februar 2026 wurden insgesamt zehn leitfadengestützte Expert:inneninterviews (Meuser & Nagel 2009) durchgeführt. Der verwendete Leitfaden war teilstandardisiert aufgebaut und umfasste fünf thematische Schwerpunkte: a) institutioneller Kontext, b) Nutzer:innenkontext, c) sozialräumlicher Kontext: Bahnhof und Deutsche Bahn, d) sozialräumlicher Kontext: Akteur im Sozialraum sowie e) Zukunft. Den Interviews war ein erzählstimulierender Einstiegsimpuls vorangestellt, der es den Befragten ermöglichte, sich vorzustellen und ihr Wissen zu verorten (Gläser & Laudel 2009, S. 126).

Die Erhebung und Auswertung der Daten erfolgten unter Beachtung forschungsethischer Standards der Sozialen Arbeit. Dazu zählen unter anderem die freiwillige und informierte Einwilligung der Teilnehmenden, die Wahrung von Vertraulichkeit sowie ein verantwortungsvoller Umgang mit sensiblen Daten (DGSA 2020). Die Interviews wurden vollständig transkribiert, anonymisiert und entsprechend geltenden Datenschutzbestimmungen verarbeitet und gespeichert.

Auf dieser Grundlage erfolgte die Auswertung der Interviews mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015). Ziel war es, zentrale Kategorien, Subkategorien sowie wiederkehrende Muster und Spannungsfelder herauszuarbeiten. Die Kategorienbildung wurde in einem kombinierten deduktiv-induktiven Verfahren realisiert: deduktiv entlang der leitenden Forschungsfragen und Themenbereiche des Interviewleitfadens, induktiv auf Basis des empirischen Materials, um standortspezifische und bislang nicht antizipierte Aspekte erfassen zu können. Durch dieses Vorgehen konnten sowohl gemeinsame Strukturmuster der Bahnhofsmissionen als auch kontextabhängige Unterschiede zwischen den Standorten sichtbar gemacht werden.

|                          | Kategorien  | Kontrastfaktoren   | Bewertungstendenz <sup>1</sup>   |
|--------------------------|---|--|--|
| Sozialräumlicher Kontext | Größe der Stadt   | Einwohner:innenzahlen  | Anzahl der Einwohner:innen   |
|                          | Ländliche versus urbane Region                            | Einbindung in die Region   | Urbane Regionen versus ländliche Region  |
| Institutionelle Kontexte | Trägerstruktur  | Institutionelle Zugehörigkeit                                      | Zugehörigkeit zu einem oder zwei Trägern, Varianz bei den Trägern  |
|                          | Fachkräfte  | Institutionelle Anbindung  | Angestellte professionelle Fachkräfte/hauptamtliche Leitung mit unterschiedlicher Stundenzahl; Ausschließlich ehrenamtliche Kräfte; ergänzende AGH-Kräfte (§ 16i SGB II) |
|                          | Institutionelle Spezifika in der methodischen Ausrichtung | Differenz in der methodischen Arbeit von anderen Bahnhofsmissionen | Spezifische methodische Ausrichtungen oder Fokussierung  |
| Nutzer:innen-Kontexte    | Nutzer:innen  | Zielgruppen im Hinblick auf Handlungsfelder der Bahnhofsmissionen  | Spezifische (primäre) Fokussierung auf eine besondere Zielgruppe   |
|                          | Nutzung   | Art der Nutzung  | –  |

Abb. 1: Differenzkategorien zur Kontrastierung

<sup>1</sup> Die Bewertungen werden jeweils in der Tendenz eingeordnet, da nicht immer eindeutige Bewertungsoptionen vorliegen. Die Bewertungen obliegen zum Teil einer Dokumentenrecherche und -analyse, ergänzt und erweitert durch ein Fachgespräch mit einer/einem Expertin/Experte für Bahnhofsmissionen in NRW.

## 4. ERGEBNISSE DER ANALYSE

Im Folgenden werden die Ergebnisse der qualitativen Erhebung zusammenfassend dargestellt.

### 4.1 DIE RELEVANZ VON STRUKTURELLEN RAHMENBEDINGUNGEN

#### 4.1.1 Trägerschaft

Die Bahnmissionsmission zählt zu den wenigen Organisationen, „die schon ziemlich früh, schon praktisch seit der Gründung, ökumenisch gearbeitet haben“ (Transkript 11, Zeile 61–62<sup>2</sup>). Auch heute sind Bahnmissionsmissionen formal überwiegend zwei Wohlfahrtsverbänden zugeordnet. Zwar wird die ökumenische Trägerschaft explizit benannt: „Wir sind eine ökumenische Bahnmissionsmission“ (T8, 2), gleichzeitig zeigt sich in mehreren Interviews jedoch eine funktionale Dominanz eines Trägers, insbesondere in Personalfragen (Leitung bei Träger A, Kolleg:innen bei Träger B), Kosten- und Finanzierungsverantwortung, Ehrenamtsverwaltung (formal meist einem Träger zugeordnet, u. a. aus Versicherungsgründen), Qualitätsmanagement und Antragstellung. Es wird jedoch betont, es „ist gut eingespielt und das liegt, denke ich, auch schon daran, dass allen Beteiligten bewusst ist, dass es für alle einen Mehrwert hat und dass es gut und richtig ist, dass es eine ökumenische Trägerschaft gibt“ (T5, 90).

Auch wenn sich „die Verantwortung der Träger nie 50–50 aufteilen“ (T8, 49) wird, ist ein zentrales verbindendes Element, das geteilte Selbstverständnis als gemeinsames Wertefundament, „ein Herzensanliegen für die Menschen. Also was sie eint, ist das Anliegen für die Menschen. So soll ja die Ökumene auch sein“ (T7, 108). Diese Werteorientierung wird in einem Interview auch explizit christlich gerahmt, über die Bezugnahme auf „die Würde des Menschen, der Gottesebenbildlichkeit, jeder Mensch ist Gottes Ebenbild“ (T11, 114). Die ökumenische Identität wird damit nicht nur organisatorisch, sondern ebenso normativ und sinnstiftend begründet.

Zugleich wird im Material ein historischer Wandel deutlich: Während früher eine Person davon berichtet, dass konfessionell getrennte Einsatzzeiten üblich

waren – „Früher war das so, dass katholische Tage gab und evangelische Tage. Dann waren an der einen Seite nur die evangelischen da und am anderen Tag die katholische. Das ist aber seit Anfang der 70er Jahre nicht mehr“ (T11, 64–66) –, wird die heutige Praxis als gemeinschaftlich und teamorientiert beschrieben. Entsprechend betonen Mitarbeitende die gewachsene Zusammenarbeit im Alltag: „wir sind schon ein Team und müssen zusammen dann auch die Arbeitsweise und den Alltag bestreiten“ (T3, 70–71).

Im operativen Alltag wird die ökumenische Struktur zudem überwiegend als förderlich beschrieben und durch einen guten Zugang zu Kolleg:innen beider Träger, kurze Kommunikationswege, geteilte Ressourcen sowie eine starke lokale und sozialräumliche Vernetzung gekennzeichnet. So wird von einem „sehr guten Austausch“ berichtet, von dem die Einrichtungen deutlich profitieren: „bisher hatten wir da keine Probleme und es war immer ein sehr guter Austausch und wir haben sehr profitiert von den Ressourcen von beiden Trägern [...], es gibt ja auch soziale Einrichtungen [...], die hier auch im Bahnhofsumfeld sind, wo einfach der Austausch noch besser dadurch ist, dass man auch den gleichen Abteilungsleiter einfach hat“ (T8, 57–61). Ebenso auf der Ebene der Ehrenamtlichen zeigt sich ökumenische Praxis in konkreten Gestaltungsformen, etwa in der bewussten Berücksichtigung kirchlicher Feste: „Wir versuchen ja immer, die Feste des Kirchenjahres auch in den Räumen zu gestalten“ (T11, 153). Die christlich-ökumenische Identitätsarbeit der Bahnmissionsmission verdeutlicht sich zudem in der Telefonmeldung, Öffentlichkeitsarbeit oder durch ausgehängte Leitbilder. Es wird jedoch auch die eigene Identität betont: „Gehen aber auch ans Telefon mit Bahnmissionsmission [...], habe ich immer viel Wert darauf gelegt, die Marke Bahnmissionsmission genau so stehen zu lassen“ (T10, 254–256).

Dem steht allerdings gleichfalls ein erhöhter Abstimmungs- und Koordinationsbedarf gegenüber (Jour fixe, Absprachen, Doppelstrukturen, Urlaub), der jedoch kaum problematisiert, sondern als Teil der Normalität akzeptiert wird. Vereinzelt wird betont, dass die Mitarbeitenden die doppelte Trägerschaft „im Hauptgeschäft gar nicht merken“ (T7, 99).

Aus der Perspektive der Nutzer:innen haben religiöse Symbolik oder konfessionelle Zuschreibungen keine Relevanz: „Denen ist völlig wumpe. Völlig. Ob da ein Kreuz hängt oder nicht, ist denen sowas von egal“ (T10, 1011). Auch in der Zuschreibung organisationaler Zugehörigkeit dominiert nicht der Träger, sondern die Einrichtung selbst: „Die würden ganz sicher sagen Bahnmissionsmission, weil Bahnmissionsmission eine so starke Marke ist“ (T10, 246–248). Ein:e Interviewpartner:in beschreibt außerdem, dass Anfragen nach konfessionell geprägten oder explizit seelsorgerischen Angeboten in den letzten Jahren deutlich zurückgegangen seien: „Was definitiv rückläufig ist, sind zum Beispiel auch diese Fragen nach seelsorgerischen Gesprächen, nach konfessionell geprägten Angeboten [...]. Zweimal haben Leute die [Räume] zum Beten genutzt und vielleicht zweimal, dreimal nach einer Bibel gefragt“ (T3, 521–524).

#### 4.1.2 Finanzierung

Die Finanzierung der Bahnmissionsmissionen erweist sich in den Interviews als mehrsäuliges, historisch gewachsenes und strukturell fragiles Arrangement. Sie basiert je nach Standort auf einer Kombination kirchensteuerfinanzierter Mittel, kommunaler Zuschüsse, projektbezogener Förderungen, arbeitsmarktpolitischer Instrumente wie AGH-Stellen sowie Spenden und Sachleistungen. Jedoch wird deutlich, dass keine dieser Säulen eine langfristige Absicherung bietet und vielmehr Finanzierungslücken kontinuierlich kompensiert werden müssen.

Kommunale Zuschüsse können diese strukturelle Unterfinanzierung lediglich punktuell abfedern, ersetzen aber keine verlässliche Grundfinanzierung. So ermöglicht ein städtischer Zuschuss „seit dem Jahr 24 [...] eine 30-Stunden-Stelle Soziale Arbeit und eine 30-Stunden-Stelle Einrichtungsbetreuung“ (T4, 592–595). Wiederrum berichtet eine andere Bahnmissionsmission in einer größeren Stadt, dass keine kommunalen Zuschüsse zur Verfügung stehen.

Weitere Handlungsspielräume eröffnen Kollektivismittel und ministerielle Zuschüsse. So wird geschildert, dass temporär „über das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales [...] ein sehr großer Förderpotenzial zur Verfügung gestellt“ wurde, über den „viele Sachen finanziert“ werden konnten (T8, 92–93). Diese Mittel sind jedoch grundsätzlich befristet und nicht verstetigt. Entsprechend wird konstatiert: „Es gibt eben keine gesicherte Finanzierung der Bahnmissionsmission“ (T6, 27–28). Auch aktuelle Förderungen, wie die projektbezogenen Förderungen im Rahmen von connect at station, werden lediglich als „punktuell“ beschrieben, wenngleich sie „wenigstens schon mal etwas“ darstellen (T6, 30–31). Ergänzend spielen Sach-

leistungen, insbesondere die kostenfreie Bereitstellung von Räumen durch die Deutsche Bahn, eine wichtige Rolle, bleiben jedoch funktional begrenzt.

Vor diesem Hintergrund gewinnen Spenden eine zentrale Bedeutung für den laufenden Betrieb der Bahnmissionsmissionen, werden allerdings zugleich als ambivalente Ressource beschrieben. Sie ermöglichen zusätzliche Stellen, „die wir aus Spendenmitteln finanzieren, die wir halt irgendwo einwerben müssen“ (T4, 603), und sichern den Alltagsbetrieb insbesondere über Lebensmittel- und Sachspenden aus Supermärkten, lokalen Geschäften, Foodsharing oder der Tafel. „Wir fahren Supermärkte ab oder Discounter“ (T7, 167–169) oder den Bahnhofsbäcker, der „immer die Brötchen und Gebäck und Brot, das, was vom Vortag übrig ist“ (T9, 42), zur Verfügung stellt. Zwei Bahnmissionsmissionen betonen, dass sie sich überwiegend durch Spenden finanzieren. In einem weiteren Interview wird hervorgehoben, dass das Bild der Nutzer:innen stark auf Armut und Wohnungslosigkeit verengt ist: „Die Leute, die spenden, denken bei Bahnmissionsmissionen an Obdachlose“ (T10, 729–730). Wenn die Spenden trotz „der großen Spendenbereitschaft“ (T9, 45) nicht ausreichen, dann müssen „Wohlfahrtspflege 1“ und „Wohlfahrtspflege 2“ über Kirchensteuerermittel helfen“ (T11, 94–96). Um Ehrenamtliche zumindest teilweise mit einer „Aufwandspauschale“ (T7, 535) bzw. „Aufwandsentschädigung“ (T11, 48) finanziell zu entlasten, wird in einigen Bahnmissionsmission auf Spenden zurückgegriffen.

Die mediale Sichtbarkeit der Einrichtungen ist zur Spendenmobilisierung sehr wichtig. Berichte in lokalen Zeitungen oder der Lokalzeit führen dazu, dass neue Unterstützer:innen auf die Bahnmissionsmission aufmerksam werden: „Durch die Zeitung kommen auch viele auf uns zu und sagen tatsächlich: Ich habe das gelesen, dass es sie gibt. Ich wusste vorher gar nichts davon – wie können wir sie unterstützen?“ (T7, 275–277). Insgesamt zeigt sich, dass die Fähigkeit, Spenden und Fördermittel zu akquirieren und zu verwalten, eng an professionelle Trägerstrukturen gebunden ist: „Das ist dann wieder der große Träger, wo solche Dinge automatisiert funktionieren“ (T10, 1223).

#### 4.1.3 Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten erweisen sich in den vorliegenden Interviews als zentrales Spannungsfeld zwischen hoher Nachfrage, organisatorischer Leistbarkeit und personeller Absicherung. Es zeigt sich eine große Bandbreite an Modellen, von klar begrenzten Werktagsöffnungen bis hin zu erweiterten Tages- und Wochenendöffnungen. Mehrere Standorte berichten von klassischen Öffnungszeiten an Werktagen, etwa „Montag bis Freitag, 9:00

<sup>2</sup> Zur besseren Lesbarkeit werden im Folgenden die Nummer des Transkriptes (Tx) und Zeilenzahl angegeben.

bis 15:00 Uhr“ (T10, 210) oder von Schichtsystemen während des Zeitrahmens „von 7:15 Uhr bis 17:15 Uhr“ (T7, 60). Diese Regelzeiten werden als stabil beschrieben, markieren aber zugleich strukturelle Grenzen, da Wochenenden oder Abendstunden häufig nicht abgedeckt werden können. Demgegenüber stehen einzelne Einrichtungen mit deutlich erweiterten Öffnungszeiten: „Unter der Woche haben wir zwölf Stunden geöffnet, also von 8:00 bis 8:00, und am Wochenende von 13:00 bis 17:00 Uhr“ (T8, 237). Solche Angebote werden kontrativ im Sozialraum eingeordnet, da „die meisten hier einfach nicht“ (T8, 240) abends oder am Wochenende geöffnet haben. Öffnungszeiten fungieren jedoch auch als Schutzfaktor und als Übergangsbrücke im Tagesverlauf vulnerabler Personengruppen. Dies wird vor allem im Kontext von Kälteperioden und den Tagesstrukturen wohnungsloser Menschen deutlich. So wird eine gezielte zeitliche Verschiebung der Schließzeiten beschrieben, um Versorgungslücken zu vermeiden: Im „Februar machen wir aber um 17:00 Uhr erst zu, weil dann nicht mehr so diese lange Zeit ist, bis die Wohnungslosen, auch Obdachlosen dann in ihrer Unterkunft gehen können“ (T9, 124–127).

Mehrere Interviews beschreiben auch eine bewusste Trennung zwischen garantierten Kernöffnungszeiten und flexiblen Zusatzangeboten. So heißt es: „Von 8:00 bis 12:00 Uhr haben wir unsere Kernöffnungszeiten fürs offene Café, die wir immer garantieren können“ (T6, 37–38). Diese Verlässlichkeit wird explizit als Reaktion auf Ausfallrisiken im Ehrenamt begründet. Nachmittage werden demgegenüber als variable „Projektnachmittage“ konzipiert, etwa mit „Friseur-nachmittag, Frauennachmittag oder offenem Spielenachmittag“ (T6, 40). Solche erweiterten Öffnungszeiten entstehen häufig nicht durch strukturelle Absicherung, sondern durch zusätzliches Engagement Einzelner. Besonders deutlich wird dies bei verlängerten Freitagsoffnungen: „Die beiden Ehrenamtlichen haben gesagt, wir verlängern dann freitags die Öffnungszeit“ (T10, 2). Auch Sonderöffnungen an Aktionstagen – „Advent, Sonntage, Weihnachten, Tag der Wohnungslosen“ – markieren zeitlich begrenzte Ausweitungen außerhalb des Regelbetriebs (T2, 35–37).

#### 4.1.4 Räumlichkeiten

Die räumliche Verortung und Ausstattung der Bahnhofsmissionen erweisen sich in den Interviews als strukturelle Rahmenfaktoren, welche die Arbeitspraxis maßgeblich prägen. Dabei zeigen sich deutliche standortbezogene Unterschiede. Grundsätzlich wird erkennbar, dass Bahnhofsmissionen nicht durchgängig „am Gleis“ angesiedelt sind, sondern ihre Lage stark von den baulichen Gegebenheiten der jeweiligen

Bahnhöfe abhängt. In einem Fall wird explizit beschrieben, dass eine direkte Gleislage nicht realisierbar ist, da „es hier keine Räumlichkeiten gibt, die groß genug sind, die direkt an einem Gleis gelegen sind und die erreichbar wären“ (T4, 13–15). Als Ausgleich werden vergleichsweise große Räumlichkeiten an anderer Stelle des Bahnhofs genutzt, teilweise über mehrere Etagen verteilt. Andererseits wird betont, dass eine räumliche Nähe zu Gleisen, wie etwa „auf Gleis X, also mittendrin“ (T8, 26), eine niedrigschwellige Erreichbarkeit begünstigt. Die Lage beeinflusst demnach zugleich die Zugänglichkeit und Wahrnehmung der Einrichtung.

Eine Bahnhofsmission berichtet außerdem über klare Differenzierungsfunktionen zwischen Zielgruppen im Hinblick auf die Räumlichkeiten. So wurde ein zusätzlicher Aufenthaltsraum für Reisende eingerichtet, da diese „oft abgeschreckt sind“, wenn sie direkt in einen Aufenthaltsraum für Menschen „in Problemlagen“ verwiesen werden (T4, 20–22). Neben der Lage werden die Kapazitäten des Gastraums als klar begrenzt beschrieben, „so an Sitzplätzen haben wir so ungefähr 15 bis 18 Sitzplätze. Dann ist der Gastrau aber auch voll“ (T9, 96–97). Gleichzeitig zeigen die Interviews, dass gezielte Investitionen in die räumliche Gestaltung als wirksame Bewältigungsstrategie wahrgenommen werden. Renovierungen, Um- und Neubauten sowie eine bewusst hellere, freundlichere Gestaltung verändern die Nutzung und Wahrnehmung der Bahnhofsmission spürbar. So wird berichtet, dass nach einer Neugestaltung „mehr Reisende einfach mal reinkommen und fragen“ (T2, 137–138). Auch kleine gestalterische Elemente wie Tischdekorationen oder eine bewusst „gemütliche Atmosphäre“ (T2, 147) werden als Teil der professionellen Praxis verstanden.

Außerdem wird deutlich, dass Räumlichkeiten nicht nur funktionale, sondern ebenso normative Anforderungen erfüllen müssen. Klare Hausregeln, etwa das Verbot von Alkohol- und Drogenkonsum „vor Ort“ (T7, 464), strukturieren die Nutzung der Räume und markieren diese als geschützte, kontrollierte Sozialräume. Gleichzeitig ist der laufende Erhalt der Räume mit erheblichem Arbeitsaufwand verbunden, insbesondere im Bereich Reinigung und Hygiene, der als tägliche Routineaufgabe beschrieben wird (T7, 159).

#### 4.1.5 Personalstruktur

Über nahezu alle Interviews hinweg wird die Bahnhofsmission als historisch und strukturell überwiegend ehrenamtlich getragen dargelegt, was auch die „Größe dieser Einrichtung aus[macht]“ (T4, 9–10). Die finanziellen Anreize in einigen Bahnhofsmissionen im Rahmen der Ehrenamtszuschüsse spielen für das Engagement

nur eine begrenzte Rolle und die Motivation wird vielfach sinnorientiert begründet. „Es gibt tatsächlich auch Menschen, die schon verrentet sind und die das vielleicht auch gar nicht so brauchen, also aus finanziellen Aspekten, die dann sagen, möchte gerne was anderes machen, was Sinnstiftendes machen“ (T3, 60–61).

Mehrheitlich besteht die personelle Struktur nicht ausschließlich aus reinem Ehrenamt, sondern ist als heterogener Personalmix aufgebaut. Dieser wird explizit benannt als Zusammenspiel „aus Hauptamt, Ehrenamt, Ehrenamt mit Aufwand und wird dann punktuell oder zeitweise auch ergänzt durch Praktikanten, FSJler, Buftis etc.“ (T3, 40–41). Ebenso Studierende im Praxissemester werden in die Arbeit eingebunden und durch hauptamtliche Fachkräfte begleitet: „All diese Menschen werden begleitet von einem hauptamtlichen Team, das sind Menschen, die Soziale Arbeit, Sozialpädagogik studiert haben“ (T5, 63–65). Die Hauptamtlichkeit wird als unverzichtbar und „in jedem Fall notwendig“ (T10, 78) beschrieben, bleibt jedoch quantitativ stark begrenzt. Vereinzelt steht lediglich eine einzige „hauptamtliche Stelle“ (T6, 8) oder nur Teilzeitkontingente mit begrenzten Stunden, etwa „zehn Stunden die Woche für eine Hauptamtliche“ (T7, 12), zur Verfügung. In einigen Standorten wird daher zur Sicherung des laufenden Betriebs auf Arbeitsgelegenheiten (AGH) zurückgegriffen, die als unverzichtbare Ressource beschrieben werden: „Wir haben sechs AGH, sonst könnten wir den Betrieb gar nicht haben“ (T7, 29). Gleichzeitig führen diese vielfältigen Beschäftigungsformen zu heterogenen Teams mit unterschiedlichen Rollen, Statusgruppen und zeitlichen Befristungen, was den Koordinations- und Steuerungsaufwand für das ohnehin begrenzte Hauptamt weiter erhöht. Die sich daraus ergebenden Herausforderungen werden im folgenden Kapitel vertiefend dargestellt.

## 4.2 DAS PROFESSIONELLE SELBSTVERSTÄNDNIS UND DIE DAMIT VERBUNDENE ARBEITSORGANISATION

### 4.2.1 Selbstverständnis und Aufgabenprofil

Über alle Interviews hinweg wird die Bahnhofsmission als bewusst niedrigschwellige Anlaufstelle im Sozialraum Bahnhof konstruiert, die sich als erste Anlaufstelle „für alle Menschen“ (T2, 192) versteht, denn „wir

lassen keinen stehen und sagen, nee, das ist nicht unsere Abteilung, haben wir nichts mit zu tun“ (T2, 193). Gerade darin wird eine besondere Stärke gesehen, da Menschen erreicht würden, „die sonst durch alle, man sagt immer so klassisch, alle sozialen Netze gefallen sind“ (T2, 194). Man frage „nicht, wo kommst du her, wo gehst du hin, sondern macht einfach die Tür auf“ (T2, 398). Die Bahnhofsmission sei „die einzige ansprechbare Stelle, bei der man davon ausgehen kann, da hilft mir jemand“ (T10, 534). Dabei passt sich die Bahnhofsmission „immer an die Bedarfe und die Lage am Bahnhof an“ und bleibt „eine niedrigschwellige soziale Einrichtung“ (T8, 15–16).

Das Aufgabenprofil der Bahnhofsmission umfasst somit eine Vielzahl unterschiedlicher Tätigkeiten, die soziale, alltagspraktische und krisenbezogene Elemente miteinander verbinden. Der Gastrau fungiert als Schutz- und Aufenthaltsraum, in dem Menschen „einen Ansprechpartner und vielleicht ein offenes Ohr finden können, um entweder ganz konkrete Probleme und Sorgen zu besprechen oder einfach erstmal sich sortieren zu können“ (T5, 130–133). Nutzer:innen suchen dabei oft weniger eine spezifische Leistung als „erstmal einen Ort des Seins“ (T8, 227), verbunden mit „einer kleinen Auszeit“ und „ein Stück weit Privatsphäre“ (T10, 31).

Zugleich ist der Gastrau bzw. Aufenthaltsraum ein organisatorischer Mittelpunkt der Arbeit, indem je nach Bahnhofsmission bis zu „95 Prozent des Tageswerkes“ (T4, 137) stattfinden. Dabei dient er als Übergangsraum oder Abholraum für beispielsweise „Frauen, die Verpflegung mitnehmen für ihre Kinder“, aber auch als Verweilraum, bei dem „Gäste bleiben“ (T9, 116–117). Die Ausgabe von Kaffee wird funktional als Türöffner für den Beziehungsaufbau, als „sozialer Schmierstoff“, um in Gespräche zu kommen und in Gesprächen zu bleiben“ (T4, 139–141), beschrieben. Wichtig bleibt, „dass die Leute, die hierherkommen, als Gäste betrachtet werden, dass die nicht Bittsteller sind“ (T11, 111–112) und eine „Notversorgung, Kaffee, Tee und Essen kostenlos“ ist, da eine solche „Grundversorgung ja jedem zusteht“ (T3, 320). Ergänzt wird dieses Angebot durch finanzielle Überbrückungshilfen in akuten Notsituationen sowie Sachleistungen. Es „kommt schon mal vor, das Portemonnaie geklaut und Fahrkarte, dann finanzieren wir denen das“ (T11, 100–102). Ebenso stehen Kältehilfen und medizinische Ausstattung zur Verfügung: „Schlafsäcke, warme Schuhe, Handschuhe, Mützen, Apothekengänge mit Personen, die die Rezeptgebühren nicht zahlen können“ (T9, 187–189). Eine Bahnhofsmission fokussiert außerdem eine digitale Teilhabe in ihrem Gastrau, etwa durch digitale Sprechstunden, Arbeitsplätze, Leihgeräte und Ladeinfrastruktur.

Darüber hinaus beinhaltet ein Bestandteil des Aufgabenprofils die Krisenintervention und die Funktion als Anlaufstelle in gesundheitlichen und psychosozialen Ausnahmesituationen. Dies zeigt sich exemplarisch im Umgang mit älteren oder kognitiv beeinträchtigten Personen, die mit zunehmenden gesundheitlichen Problemen in den Bahnhof kommen. In solchen Fällen wird die Bahnhofsmision als „erste Anlaufstelle“ beschrieben, die Situationen einschätzt, Gespräche führt und bei Bedarf weitere Schritte einleitet, etwa durch das Hinzuziehen medizinischer Hilfe (T3, 219). Die Bahnhofsmision übernimmt hier eine intermediäre Rolle zwischen Alltagsunterstützung, Krisenhilfe und institutioneller Weitervermittlung. Mitarbeitende verstehen sich als „Vermittler“ (T2, 399). „Man unterhält sich, man bietet Hilfe an, man guckt, dass man ein Case Manager vielleicht ist“ (T2, 400). Die Stärke liegt in dem Systemwissen und der ökumenischen Trägerschaft: „Dadurch, dass wir hier unheimlich viele Einrichtungen haben, kann ich eigentlich immer sagen, geht zur Fachberatung“ (T2, 84–85). Hilfe wird zudem häufig als Orientierungshilfe operationalisiert: „wenn jemand hier kommt und sagt, ich weiß nicht, wo ich was zu essen finde, wo ich mich duschen kann, dann können wir weiterhelfen“ (T11, 128–129). Gleichzeitig werden klare Grenzen markiert: „wir begleiten die Leute nicht in die sozialen Einrichtungen“ (T8, 273–274).

Ein weiterer zentraler Aufgabenbereich ist die aufsuchende Präsenz im Bahnhof. Die Gleis- und Rundgänge werden in einem Interview als „wichtigste Aufgabe“ (T7, 147) beschrieben, um Sichtbarkeit herzustellen und frühzeitig auf Unterstützungsbedarfe reagieren zu können. Dabei wird der Bahnhof als sozialer Raum mit eigenen Dynamiken verstanden, der sich je nach Tageszeit unterschiedlich präsentiert, sodass daher die Gleisgänge nicht immer „am Gleis stattfinden [müssen]. Morgens früh ist die Bahnhofshalle voll mit Menschen, die dort geschlafen haben“ (T10, 553–556).

Ein Wandel wird im Hinblick auf die Bedeutung der Reisehilfe im Großteil der Interviews beschrieben. Auch wenn die Reisehilfe historisch als zentrales Aufgabenfeld galt „und mal Priorität“ war (T3, 172), verliert sie seit mehreren Jahren an Relevanz. Mehrere Aussagen markieren übereinstimmend einen quantitativen Rückgang der Reisehilfen: „das kommt nach wie vor vor, aber [...] nicht mehr so viel“ (T11, 18), sowie die vergleichende Einschätzung, „wir haben jetzt in der Woche so viele Reisehilfen wie früher an einem Tag“ (T3, 169).

Diese Verschiebung wird von den Mitarbeitenden nicht als inhaltliche Abwertung der Reisehilfe verstanden, sondern vielmehr als Ergebnis veränderter struktureller

Rahmenbedingungen im Bahnverkehr. So wird beispielsweise ausgeführt, dass insbesondere das Fehlen von Fernverkehrsanschlüssen am Standort eine zentrale Rolle spielt. Gleichzeitig bleibt die Reisehilfe im Selbstverständnis der Bahnhofsmision weiterhin als „Kerngeschäft“ (T3, 156) verankert. Dies zeigt sich insbesondere in der detaillierten Beschreibung der Abläufe, die sowohl spontane Unterstützung im Rahmen der Gleisgänge als auch angemeldete, formal organisierte Reisehilfen umfassen. Die Mitarbeitenden beschreiben ein standardisiertes Verfahren, das von der telefonischen Anmeldung über ein Formular bis zur Klärung des Unterstützungsbedarfs reicht, etwa bei Sehbeeinträchtigungen, altersbedingten Einschränkungen oder schwerem Gepäck. Eine weitere Funktion der Bahnhofsmision ist jene als Notfallort, etwa wenn nach Schienenunglücken oder Suiziden Züge enden und „kurzfristig muss Betreuung und Notseelsorge organisiert werden“ (T4, 182–184).

Neben den beschriebenen Aufgaben im Regelbetrieb existieren standortabhängig soziale und gemeinschaftsorientierte Angebote, etwa „Frauencafé“ oder „Vorträge“ (T2, 36), die Struktur, Begegnung und Verlässlichkeit im offenen Betrieb schaffen. Diese Angebote tragen dazu bei, dass für manche Nutzer:innen „so ein bisschen Familiäres aufgebaut“ wird – bis hin zu der Erfahrung, dass „wir für manche Familie sind“ (T2, 153). Von einer Bahnhofsmision wird außerdem von gemeinsamen Ausflügen berichtet, die als etwas Besonderes aus Ehrenamtsperspektive beschrieben werden. Solche Aktivitäten werden als „Luxus“ charakterisiert, den sich viele der Nutzer:innen „nicht leisten“ könnten (T11, 171). Diese Angebote zielen weniger auf eine akute Problembearbeitung im engeren Sinne als vielmehr auf soziale Teilhabe, Normalität und gemeinschaftliche Erfahrungen und erweitern damit das Aufgabenverständnis der Bahnhofsmision über klassische Hilfeleistungen hinaus. Solche Angebote werden insbesondere durch ehrenamtliches Engagement ermöglicht.

#### 4.2.2 Arbeitsorganisation

Der operative Alltag ist in vielen Bahnhofsmisionen durch Ehrenamtliche getragen: „Die Ehrenamtler machen bei uns eigentlich alles“ (T2, 483), und ohne sie „wären wir aufgeschmissen“ (T9, 61). So übernehmen Ehrenamtliche einen Großteil der alltäglichen Versorgungs- und Kontaktarbeit und sind in hohem Maße für die Präsenz und Offenhaltung des Angebots verantwortlich. Konkret umfasst das Tätigkeitsspektrum die Ausgabe von Kaffee und Brötchen, die Organisation des Frühstücks, Ordnungstätigkeiten, Reisehilfen sowie niedrigschwellige Gesprächsangebote und Zuhören, „mit einfach mal anderen Menschen“ (T8, 249),

„nicht in akademisiertem Deutsch, [...] manchmal ist es auch einfach menschlicher“ (T4, 626–629). Ebenso spielerische und soziale Aktivitäten gehören dazu, etwa „Mensch ärger dich nicht oder Schach“ (T2, 485), sowie die „Abholung von Spenden“ (T7, 198).

Gleichzeitig wird deutlich, dass der Rückgang der Reisehilfe auch Auswirkungen auf die Rollenverteilung hat. Dieses Aufgabenfeld galt lange als besonders ehrenamtsnah, „wo sich ehrenamtlich auch einfach mehr einbringen konnten“ (T3, 179–181). Mit dem Rückgang der Reisehilfe und dem Anstieg der Quantität marginalisierter Nutzer:innengruppen verschieben sich auch die Arbeitstätigkeiten. Somit werden heute hohe Anforderungen an Ehrenamtliche formuliert. Dazu zählen insbesondere der Umgang mit Aggressionen, das Bewahren von Ruhe in konflikthaften Situationen sowie eine ausgeprägte Frustrationstoleranz, zum Beispiel auch dann, wenn bestellte organisierte Reisehilfen nicht wahrgenommen werden. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, gewinnen die Schulung und Begleitung der Ehrenamtlichen zunehmend an Bedeutung. In den Interviews wird berichtet, dass Qualifizierungsangebote ausgebaut wurden, etwa durch „Erste-Hilfe-Kurse, Deeskalationstrainings und Teamsupervision“ (T11, 127). Diese Formate werden nicht nur als Kompetenzvermittlung verstanden, sondern auch als Raum zur Reflexion, „wo man Leuten vielleicht auch einen Raum gibt, um sich mitzuteilen“ (T11, 130–131).

Inhaltlich ist das ehrenamtliche Handeln zugleich klar begrenzt. Ehrenamtliche leisten „bestenfalls eine Ausfüllhilfe oder eine Vermittlung“ (T3, 142–143), jedoch ausdrücklich keine Sozialberatung und „in der Regel kein Streetwork, außer einige Ehrenamtliche mit Aufwand, die dann auch entweder Soziale Arbeit studiert haben oder noch dabei sind zu studieren“ (T3, 144–146). Diese Abgrenzung markiert ein professionelles Selbstverständnis, in dem Ehrenamt nicht als Ersatz fachlicher Arbeit, sondern als eigenständige, klar umrissene Rolle verstanden wird, die ihre Stärke gerade in der Niedrigschwelligkeit und Beziehungsorientierung entfaltet.

Die Zusammensetzung der Ehrenamtlichen erweist sich dabei als heterogen, folgt jedoch bestimmten Mustern. Überwiegend handelt es sich um ältere Personen, häufig Rentner:innen, daneben finden sich vereinzelt jüngere Ehrenamtliche. Ehrenamtliches Engagement wird in den Interviews vielfach als Quelle von Sinn, Tagesstruktur und sozialer Einbindung beschrieben. So berichten Ehrenamtliche etwa, sie wollten sich engagieren, „weil mir sonst die Decke auf den Kopf fällt“ (T7, 526), oder benennen explizit die Funktion des Ehrenamts als „Tagesstruktur“ (T7, 550). Für die Bahnhofsmision stellen Ehrenamtliche außerdem eine wichtige Ressource dar, da insbesondere erfahrene

und flexible Ehrenamtliche kurzfristig Personalausfälle kompensieren können. Gleichzeitig verweisen die Interviews auf Veränderungen im Ehrenamtsengagement, insbesondere im zeitlichen Verlauf. So wird in einem Interview ein Rückgang klassischer, rein ehrenamtlicher Mitarbeit im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie beschrieben: „früher gab es mehrere, die reines Ehrenamt gemacht haben, das brach dann mit Corona auch mal so ein bisschen ein“ (T3, 85–86).

Trotz des informellen Charakters vieler Tätigkeiten ist die Arbeitsorganisation des Ehrenamts klar strukturiert und an Verbindlichkeit geknüpft. Der Einstieg erfolgt in der Mehrheit der interviewten Bahnhofsmisionen über formalisierte Verfahren, die Informationsveranstaltungen, Hospitationen und eine mehrmonatige Probezeit umfassen: „man hospitiert zweimal, und wenn man dann immer noch will, dann fängt eine Probezeit an, die drei Monate dauert“ (T11, 83–84). Aber „da ist auch keiner böse, wenn einer jetzt sagt, nee, ich habe mir das anders vorgestellt. So, das ist doch nicht meins“ (T3, 135–138). Bereits während der Hospitation wird gezielt auf soziale Kompetenzen geachtet, etwa darauf, „wie interagieren sie denn in einer Gruppe“ (T4, 116). Außerdem sollen die Ehrenamtlichen selbst „ein bisschen auch die Gäste mitkriegen, die Atmosphäre, dass es manchmal auch problematische Gäste gibt, da muss man mit Aggressionen umgehen können [...]. Da muss man wirklich die Ruhe bewahren“ (T11, 86–116). Die Einarbeitung erfolgt bei einer Bahnhofsmision beispielsweise „über zehn Dienste hinweg, sehr systematisch“ (T4, 121–123) und „lohnt sich nur dann, wenn ein längerfristiges Engagement“ (T5, 279) angestrebt wird. Gleichzeitig variiert der zeitliche Umfang des Engagements erheblich, von punktuellen Einsätzen, etwa „nur Wochenende“, bis hin zu sehr hoher Präsenz mit „drei-, viermal die Woche“ (T9, 73). Um dennoch eine Kontinuität in der Beziehungsarbeit zu gewährleisten, werden teilweise verbindliche Mindeststandards formuliert, etwa ein „Minimum zwei Dienste im Monat“ (T4, 81). Andernfalls sei eine tragfähige Beziehung zu den Gästen kaum möglich: „wenn die Gesichter nur einmal im Quartal da sind, dann funktioniert das einfach nicht“ (T4, 84–85). Neue Ehrenamtliche werden sowohl an erfahrene Ehrenamtliche als Mentor:innen als auch an Hauptamtliche angebunden, die Reflexions- und Rückmeldegespräche führen (T5, 284).

Den Hauptamtlichen kommt eine Schlüsselrolle in der strukturellen Steuerung, fachlichen Rahmung und Stabilisierung des Ehrenamts zu. Sie übernehmen umfassende Koordinationsaufgaben, die weit über eine punktuelle Anleitung hinausgehen. Ein Interview beschreibt diese Aufgaben als ein „Rundumpaket“ (T8, 188) der Ehrenamtskoordination, das unter

anderem „Dienstplan machen, Teamsitzungen planen, Ansprechpartner für die Ehrenamtlichen sein, Bewerbungsgespräche machen, Reflexionsgespräche führen, Fortbildung organisieren und Teamaktionen planen“ umfasst (T8, 188–192) sowie Netzwerkarbeit, Spendenakquise und Öffentlichkeitsarbeit. Die Gewinnung Ehrenamtlicher erfolgt über unterschiedliche Zugangswege, darunter persönliche Ansprache, Netzwerke und Öffentlichkeitsarbeit. Die Wirkung medialer Präsenz wird dabei ausdrücklich hervorgehoben: „Manches durch Mundpropaganda, aber auch durch Öffentlichkeitsarbeit. Wir waren letztes Jahr auch in der Lokalzeit, WDR“ (T11, 78–79).

Im operativen Alltag übernehmen Hauptamtliche insbesondere Aufgaben der Beratung, Konfliktbearbeitung und fachlichen Entscheidung. Teilweise wird ein Arbeitsmodell beschrieben, in dem stets eine hauptamtliche Fachkraft präsent ist: „dass immer jemand aus dem Hauptamt da ist, der Beratung übernehmen kann oder Konflikte handeln kann, und dann drei bis vier Ehrenamtliche dazu“ (T4, 146–148). Diese Konstellation verdeutlicht ein bewusst gestaltetes Zusammenspiel von fachlicher Verantwortung und ehrenamtlicher Präsenz, in dem Ehrenamtliche entlastet und zugleich handlungsfähig gehalten werden. An einzelnen Standorten übernehmen Hauptamtliche zudem explizite Schutz- und Ordnungsfunktionen, etwa durch kontrollierte Zugangsregelungen („bei uns muss man klingeln“) (T5, 377–378) oder durch das Aussprechen von Hausverboten bei massiven Grenzverletzungen (T5, 379–381). Diese Aspekte werden jedoch nicht in allen Interviews gleichermaßen hervorgehoben.

Die Einführung einer hauptamtlichen sozialarbeiterischen Stelle in einer Bahnhofsmision wird von den Befragten ausdrücklich als strukturelle Entlastung beschrieben. Insbesondere administrative und fachlich komplexe Aufgaben werden neu verteilt: „die ist Sozialarbeiterin, dann bleibt die Verwaltungsarbeit nicht mehr bei mir hängen. Die Leute sind ja viel fitter, ich habe da gar nicht so viel Ahnung von, mach dann auch immer vielleicht mal Fehler und dann verzögert sich das im Ablauf des, der Abrechnungsstelle im ‚Wohlfahrts-pflege 2‘ und dann ist jemand da, der besser Ahnung davon hat“ (T11, 52–56).

Neben dem Zusammenspiel von Haupt- und Ehrenamtlichen werden einige der interviewten Standorte noch durch AGHs unterstützt, die vor allem operative Basisaufgaben übernehmen, „vom Saubermachen bis hin zum Kaffeekochen“ (T7, 67–68). Sie fungieren damit als wichtige Stütze im Alltag. Ihre Rolle ist jedoch stärker durch eine strukturelle Abhängigkeit geprägt. Unterschiedliche Status- und Arbeitslogiken führen zu Spannungen, die im Material explizit benannt

werden, etwa in Form von „Autoritätskämpfen zwischen den AGHlern und dann den Ehrenamtlern“ (T7, 573–575). Diese Konflikte werden auch mit stark divergierenden Arbeitszeiten erklärt, etwa zwischen einem Einsatz „einmal in der Woche vier Stunden“ und einer Tätigkeit mit „30 Stunden“ (T10, 150–151).

## 4.3 WANDELNDE NUTZER:INNENGRUPPEN UND BEDARFSLAGEN

### 4.3.1 Bedarfslagen

Im Hinblick auf die Nutzer:innen der Bahnhofsmision zeigt sich eine soziale Heterogenität bei gleichzeitiger Konzentration prekärer Lebenslagen. Die Bahnhofsmision fungiert dabei als sozialer Knotenpunkt, in dem Einsamkeit, Mobilität, psychische Erkrankungen, Drogengebrauch, Flucht- und Exklusionserfahrungen sowie situative Krisenlagen zusammenlaufen.

Inhaltlich dominieren in den Interviews die Bedarfslagen von wohnungslosen, drogengebrauchenden und/oder psychisch belasteten Menschen. Mehrfach wird betont, dass diese Gruppen in den letzten Jahren stärker präsent geworden seien: „wer jetzt natürlich auch viel mehr kommt, sind wohnungslose und suchterkrankte Menschen, die sich früher wohl eher doch nur so zwischendurch mal in die Bahnhofsmision begeben hatten“ (T3, 196–197); „der größte Teil von unseren Gästen sind obdachlose und wohnungslose Menschen, die sich morgens aufwärmen, einen Kaffee trinken“ (T2, 14). Diese Verschiebung wird nicht isoliert betrachtet, sondern mit sozialräumlichen Veränderungen verknüpft. So wird berichtet: „die Drogenszene hier hat zugenommen und sich Richtung Bahnhof bewegt. Das hat natürlich auch unser Klientel verändert“ (T6, 106–109). „Wir haben ja hier eine, ja, hohe Drogenszene, gerade junge Menschen, die bei uns auch aufschlagen. Aber ich will nicht sagen, wir haben die Drogenszene bei uns, das will ich damit nicht sagen, aber die kommen zu uns“ (T9, 249–251).

Psychische Erkrankungen werden dabei vermehrt auffallend beschrieben. Eine Interviewperson schildert: „wir reden über Menschen, die Stimmen hören, mit sich selber reden, laut herumschreien, also wirklich massive Störungen“ (T4, 231–233). Andere bestätigen diese Wahrnehmung: „mehr Menschen, die psychisch entweder stark belastet oder auch schon erkennbar psychisch erkrankt sind“ (T5, 211–212), sowie „Menschen, die

Richtung Psychosen gehen“ (T7, 477). Dies wird unter anderem in einem Interview auch auf die Raumgestaltung und Regeln in der Bahnhofsmision zurückgeführt: „Bei uns gibt es keinen Alkohol, keine Zigaretten, keine laute Musik und der Raum ist ziemlich ruhig und still. Und das ist gerade für Leute mit psychischen Erkrankungen, glaube ich, eine ganz wichtige Sache“ (T9, 35–37).

Mehrere Interviews verweisen auf eine ausgeprägte Mobilität bestimmter Nutzer:innengruppen. Diese Mobilität ist nicht zufällig, sondern strategisch. So wird berichtet: „Es gibt auch welche, die hin und her reisen, also die dann auch genau wissen, ach, die Bahnhofsmision in ‚Stadt 4‘, die hat am Wochenende nicht offen, dann sind sie hier“ (T3, 280–281). Diese selektive Nutzung wird durch Vergleiche zwischen verschiedenen Standorten weiter zugespitzt: „die kommen lieber hier hin, weil die die Bahnhofsmision bei ihnen in der Stadt nicht so gern mögen oder keine haben oder das Angebot einfach nicht so breitgefächert ist wie unseres“ (T3, 273–277).

Hinzu kommen Nutzer:innen mit Migrationsgeschichte oder ungeklärtem Aufenthaltsstatus, die im institutionellen Hilfesystem häufig nur begrenzten Zugang haben. Genannt werden Geflüchtete, mobile EU-Arbeitsmigrant:innen sowie Menschen ohne Deutschkenntnisse, es gäbe „super viele Menschen, [...] die hier auch kein Deutsch sprechen“ (T8, 305–307). Beschrieben werden zudem Menschen, bei denen „die Beratung in den Unterkünften weggefallen ist oder die jetzt nicht so die sozialen Kontakte haben“ (T3, 259–260).

Standortabhängige Unterschiede zeigen sich im Hinblick auf die Geschlechterverteilung. Überwiegend wird eine männliche Dominanz beschrieben („hauptsächlich männlich, ein Drittel Frauen“) (T6, 64), jedoch gibt es andernorts einen Anstieg der Zahl weiblicher Nutzer:innen, insbesondere älterer und alleinerziehender Frauen: „ein sehr hoher Anteil. Wirklich. Alleinerziehenden Frauen, von Frauen, die, die Hauptverdiener, durch prekäre Beschäftigung, die Familie versorgen, wo es einfach auch nicht reicht, um die Familie zu versorgen. Die kommen dann, die machen es zum Beispiel morgens, putzen die im Krankenhaus, und kommen dann anschließend zu uns und holen dann für die Familie eine Verpflegung“ (T9, 145–151).

Die Bahnhofsmision bietet außerdem einen Raum für Menschen in Einsamkeit. „Also Einsamkeit war, glaube ich, immer schon Thema“ (T3, 312). Betont wird jedoch, dass Einsamkeit nicht auf bestimmte Altersgruppen begrenzt ist. Vielmehr wird sie explizit generationenübergreifend verortet: „nicht nur alte

Menschen, also es ist ja irgendwie das Klischee, nur Opa Willi, der verwitwet ist, ist irgendwie einsam, sondern durch alle Altersklassen hinweg“ (T4, 288–289). Gleichzeitig differenzieren die Interviews die Altersstruktur der Nutzer:innen deutlich aus. Einerseits wird auf ältere Stammgäste verwiesen, etwa auf „eher so Mitte 50 plus und die Ältesten dann vielleicht Mitte 70“ (T3, 239). Andererseits werden auch sehr junge Menschen sichtbar, teilweise mit multiplen Problemlagen: „teilweise unter 20, Schulabbruch, keine Ausbildung, erste Suchtproblematiken“ (T7, 295–299).

Ein weiteres prägendes Merkmal der Nutzer:innenschaft ist die hohe Bedeutung von Regelmäßigkeit und Wiederkehr. Die Bahnhofsmision wird nicht primär als Durchgangsort beschrieben, sondern als sozialer Fixpunkt. So berichtet eine Interviewperson: „Es gibt Stammgäste, die kommen, die kommen jeden Tag aus Stadt X oder so“ (T3, 270). Andere beschreiben ritualisierte Besuchsformen: „die Herrschaften, die nachmittags jetzt zum Beispiel da sind. So das Kaffeekränzchen, sage ich jetzt mal. Die kommen eigentlich schon immer“ (T3, 193–195), was „glaube ich, auch die Geldfrage ist, die da eine Rolle spielt, warum die dann dieses Angebot auch regelmäßig nutzen“ (T3, 210–212). Dies wird in einem weiteren Interview bestätigt: Es „sind Rentner mit kleinem, mit kleiner Rente, die sich ein Café in ‚Stadt 27‘ nicht leisten können, die einsam sind, und die treffen sich dann teilweise hier und unterhalten sich und das ist für die ein Treffpunkt“ (T9, 38–40). Die Bahnhofsmision als Begegnungsort und Treffpunkt wird in mehreren Interviews deutlich: „Mittlerweile haben wir Stammgäste, die sehr regelmäßig kommen und die sich tatsächlich [...] den halben Tag hier aufhalten. Und einfach nur sitzen und quatschen“ (T7, 215–216). Besonders eindrücklich ist schließlich die emotionale Zuschreibung einzelner Nutzer:innen. So berichtet ein Interview über die Aussage eines ehemaligen Gastes: „ihr seid meine Familie“ (T11, 121).

Neben diesen regelmäßigen Nutzer:innengruppen treten auch situative Nutzer:innen auf, insbesondere Familien und Reisende. Diese nutzen den Raum pragmatisch, etwa „weil es nur mal im Bahnhof oder im Bahnhofsumfeld gar nicht so viele Möglichkeiten gibt, zu stillen, zu wickeln“ (T3, 248–249). Der Aufenthalt wird dabei explizit von konsumorientierten Räumen abgegrenzt: „wenn ich mich jetzt mit meinem quengelnden Kind in irgendein Café setze, dann ist es schöner, sich hier eine halbe Stunde reinzusetzen“ (T3, 251–252).

### 4.3.2 Nutzer:innenwandel

Übereinstimmend wird die Wahrnehmung eines deutlichen Anstiegs des Gästeaufkommens in den vergangenen fünf bis sieben Jahren beschrieben. „Die Zielgruppe hat sich gar nicht so sehr verändert, aber es sind mehr Personen aus den einzelnen Zielgruppen geworden“ (T2, 166–168). Mehrere Bahnhofsmissionen bestätigen eine kontinuierliche Zunahme der Besucher:innenzahlen, teilweise gestützt durch interne Statistik. „Es kommen mehr Menschen“ (T4, 225), bei überwiegend gleichbleibender personeller Besetzung.

Parallel zu dieser quantitativen Zunahme zeigen die Interviews eine deutliche qualitative Verschärfung der Problemlagen. Auch wenn Menschen, die Drogen gebrauchen, von allen Standorten als konstanter Bestandteil der Nutzer:innenstruktur beschrieben werden, wird gleichzeitig auf eine qualitative Veränderung in den Konsummustern und deren Auswirkungen hingewiesen. So wird betont, dass sich die Wirkungen der konsumierten Substanzen deutlich verschärft hätten: „die Auswirkungen des Drogenkonsums ändert sich aktuell einfach massiv, weil die Drogen [...] die Menschen noch viel stärker verändern“ (T10, 779–781). Konkret wird die zunehmende Verbreitung von Crack genannt.

## 4.4 DER SOZIALRAUM BAHNHOF

### 4.4.1 Soziale Situation Bahnhof

Über alle Interviews hinweg wird der Bahnhof als hoch ambivalenter Sozialraum beschrieben. Er ist zugleich Durchgangsort, Aufenthaltsraum, Zufluchtsort und Konfliktort. Diese Mehrfachfunktion ist nicht statisch, sondern abhängig von Tageszeiten, Jahreszeiten, ordnungspolitischen Regelungen sowie der Präsenz sozialer Akteur:innen. Der Bahnhof erscheint damit als dynamischer, sozial stark verdichteter Raum, in dem unterschiedliche Nutzungslogiken und Interessen aufeinandertreffen. Gleichzeitig wird deutlich, dass Aufenthalte marginalisierter Personengruppen häufig nur unter bestimmten Bedingungen geduldet sind. Die Nutzung ist an Verhaltensnormen gekoppelt und kann bei Regelverstößen eingeschränkt werden: „wenn jetzt hier einer durch den Bahnhof rennt, die Menschen bedroht, vielleicht noch überall hinpinkelt, dann geht es dann natürlich nicht“ (T3, 494–496).

Zugleich wird der Bahnhof explizit als „ein sozialer Brennpunkt“ (T11, 18) beschrieben. Sichtbar wird dies beispielsweise an Armutslagen und informellen Überlebensstrategien wie Betteln und Pfandsammeln: „ich denke, dass es auch so im Bereich Betteln und Flaschensammeln tendenziell eher mehr [wird] und auch im Winter gerade die Übernachtungen auch tendenziell eher mehr“ (T3, 399–400). Neben der Bahnhofsmission werden informelle Solidaritätspraktiken anderer Akteur:innen sichtbar, die zur sozialen Atmosphäre beitragen. So berichten Interviewte von spontanen Unterstützungsleistungen im Bahnhofsumfeld: „Kioskbetreiber drücken einen Kaffeebecher jemandem in die Hand“ (T4, 386). Diese Praktiken werden als „eine Art [...] Sozialraumfürsorge füreinander“ (T4, 388) gedeutet.

Gleichzeitig ist der Bahnhof ein stark regulierter Raum mit vielfältigen institutionellen Zuständigkeiten. Diese sind für Nutzer:innen jedoch häufig intransparent: „Viele spielen hier am Bahnhof eine Rolle und manchmal ist es gar nicht so einfach, jemanden zu finden, der genau für das Problem [...] zuständig ist“ (T2, 289–290). Zwei Interviewaussagen verweisen darauf, dass sich Bahnhöfe in den letzten Jahren strukturell verändert haben. Sie werden zunehmend als kommerzialisierte Einkaufsbahnhöfe wahrgenommen, wodurch nichtkommerzielle Aufenthaltsmöglichkeiten abnehmen: „Also so Stellen, wo Leute verweilen können, ohne was kaufen zu müssen, ohne was irgendwie zu verreisen oder so, das wird ja immer weniger tatsächlich“ (T3, 581–583). Zugleich beschreiben die Interviews zunehmende ordnungspolitische und raumplanerische Eingriffe, die Aufenthalte gezielt steuern und begrenzen. Dazu zählen der Abbau von Sitzgelegenheiten und eine aktive Verdrängung: „Bänke wurden abgebaut und die Leute auch regelmäßig verschuecht“ (T8, 355–356). Ab bestimmten Temperaturen in der Winterzeit werden hingegen Menschen, die im Bahnhof übernachten, „ab 22:00 Uhr eigentlich geduldet“ (T3, 494).

In einem größeren Bahnhof besteht zudem eine Diskrepanz zwischen hoher formaler Sicherheitsinfrastruktur und subjektivem Unsicherheitsgefühl. Einerseits wird betont, dass Bahnhöfe eng überwacht sind: „dass der Bahnhof in ‚Stadt 4‘ komplett kameraüberwacht ist, dass es diverse Akteure gibt, die Sicherheit hier gewährleisten“ (T4, 323–326). Demgegenüber steht jedoch ein deutlich artikuliertes Unsicherheits- und Unwohlsein-Gefühl von Reisenden, das nicht primär durch reale Kriminalität, sondern durch soziale Sichtbarkeit marginalisierter Gruppen erzeugt wird und verdeutlicht, „dass Menschen mit psychischen Erkrankungen, wohnungslose Menschen [...] einen negativen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl von Reisenden haben“ (T4, 334–336). Der Bahnhof erscheint hier

als Ort, an dem soziale Abweichung sichtbar wird als in anderen urbanen Räumen und dadurch subjektive Bedrohungswahrnehmungen verstärkt werden. Andererseits fungiert der Bahnhof jedoch auch als Auffang- und Verdichtungsraum gesellschaftlicher Ausschlüsse. Dies zeigt sich unter anderem in der Nutzung des Bahnhofs als Aufenthalts- und Rückzugsort: „Es gibt viele Nischen und viele Menschen [...] halten sich jetzt auch eben im und um den Bahnhof auf“ (T6, 167–169), sowie als Schutz- und Zufluchtsort: „viele Menschen [...] [nutzen] den Bahnhof zum Schlafen, [er] ist auch ein Zufluchtsort“ (T6, 169–170).

Vor diesem Hintergrund wird die Bahnhofsmission in nahezu allen Interviews als sozial stabilisierender Anker beschrieben. Ihre Abwesenheit würde den Raum grundlegend verändern. An einigen kleineren Bahnhöfen wird deutlich, dass wenn es die Bahnhofsmissionen nicht geben würde, „dann wäre [der Bahnhof] ja tot“ (T7, 704). Ohne sie würde der Bahnhof als „angsteiflößender Platz“ (T7, 709) wahrgenommen, während ihre Präsenz mit „Sicherheit und etwas Friedvollem“ (T7, 719) assoziiert wird. Insgesamt zeigt sich die Bahnhofsmission damit als zentraler sozialräumlicher Anker für die soziale Situation am Bahnhof, die zur sozialen Stabilisierung des Bahnhofs beiträgt, nicht durch Ausschluss oder Kontrolle, sondern durch Präsenz, Beziehung und niedrigschwellige Unterstützung.

### 4.4.2 Kooperation mit der Deutschen Bahn

Die Kooperation zwischen Bahnhofsmission und Deutscher Bahn (DB) wird in den Interviews als eine überwiegend informelle, alltagsbezogene und funktionale Zusammenarbeit angelegt, die weniger durch verbindliche Kooperationsvereinbarungen als durch implizite Rollenzuschreibungen und praktische Notwendigkeiten strukturiert ist. In mehreren Bahnhofsmissionen zeigt sich dabei eine pragmatische, anlassbezogene Zusammenarbeit, die sich vor allem im operativen Alltag entfaltet. Die Deutsche Bahn tritt primär als infrastrukturell und betriebslogisch orientierte Akteurin auf, während soziale Problemlagen, die im Kontext des Bahnhofsrums erscheinen, systematisch von der Bahnhofsmission adressiert werden. „Ich glaube, für die Deutsche Bahn ist das schon so, dass sie, denkt, ja, wir kümmern uns um die Leute, die hier aufplöppen oder die irgendwie aus dem normalen Zuständigkeitsbereich fallen, ähm, fangen die nochmal so ein bisschen auf“ (T3, 374–376).

Konkret wird die Bahnhofsmission insbesondere dann kontaktiert, wenn akute Unterstützungsbedarfe auftreten, die nicht primär technischer, sondern sozialer Natur sind. Ein typisches Beispiel hierfür ist der Umgang mit Kindern oder hilflos wirkenden Personen

im Reisebetrieb. In solchen Situationen wenden sich Mitarbeitende der Bahn direkt an die Bahnhofsmission: „Das passiert schon mal, dass uns [...] Zugbegleitpersonal halt anruft und sagt, ey, hier ist irgendwie jemand im Zug und [...] wirkt das ein bisschen hilflos, kann von euch jemand kommen“ (T4, 176–178). Die Bahnhofsmission wird in dieser Logik zur ersten Anlaufstelle für Personen, die im Reisebetrieb auffallen, ohne notwendigerweise wohnungslos oder dauerhaft hilfebedürftig zu sein. Dazu zählen insbesondere Nicht-Ortskundige, ‚gestrandete‘ Reisende oder Kinder. Damit ist die Bahnhofsmission faktisch Teil des Service- und Sicherheitsgefüges des Bahnhofs, obwohl sie organisatorisch unabhängig von der Deutschen Bahn agiert. Eine Interviewperson beschreibt, dass die Bahnhofsmission explizit in betriebliche Sicherheitsstrategien der DB integriert wurde: „Die Bahn hat neuerdings sogar auch, das nennt sie sichere Bahnhöfe, und da haben die in ihrem Konzept auch die Bahnhofsmission untergebracht“ (T11, 204–206). Diese Einbindung ist jedoch ambivalent. Einerseits markiert sie eine Anerkennung der Sozialen Arbeit der Bahnhofsmission als relevanten Bestandteil von Sicherheit und Ordnung im Bahnhofsräum. Andererseits verbleibt die Verantwortung für konkrete Interventionen in schwierigen Situationen häufig bei der Bahnhofsmission selbst. Erst wenn Grenzen erreicht sind, werden ordnungspolitische Akteur:innen der Bahn oder die Bundespolizei hinzugezogen: „Der Gastraum ist klein. Und wenn dann Personen dazwischen sind, die Stimmen hören oder anders wahrnehmen, ich wurde gestern als Alien bezeichnet, dann ist das manchmal schon grenzwertig. Wir holen auch oft die Bahn, die Bundespolizei zur Hilfe, weil wir einfach sagen, jetzt ist die Grenze“ (T9, 204–210).

In diesem Zusammenhang zeigt sich in gerade kleineren bis mittleren Orten die weitgehende Abwesenheit von ansprechbarem Personal der Deutschen Bahn vor Ort. Mehrere Interviews verweisen darauf, dass es „eigentlich niemanden mehr von der Bahn [gibt], der hier arbeitet“ (T10, 318). An die Stelle persönlicher Kontakte treten technische Schnittstellen: „Es gibt den einen Automaten, mit denen kann man sich unterhalten“ (T7, 663). Kommunikation erfolgt häufig über Hotlines, KI-gestützte Systeme oder digitale Formulare, was von den Interviewten als wenig verlässlich erlebt wird: „Die KI sagt mir, dass die Person nicht erreichbar ist, [...] die Wahrscheinlichkeit, dass eine Antwort kommt, ist relativ gering“ (T10, 330–333). Infolge dieser personellen Abwesenheit übernimmt die Bahnhofsmission zunehmend informelle Aufgaben, beispielsweise informiert sie bei infrastrukturellen Problemen über Pflege- und Sauberkeitsfragen, „wenn die Sträucher zu sehr wuchern, [...] dann sagen

wir halt mal der Deutschen Bahn Bescheid“ (T7, 665–668). Diese Rolle wird als eine Art „Hausmeisterfunktion“ beschrieben, „weil es eben keinen vor Ort von der Deutschen Bahn [gibt]“ (T7, 671–673). Es zeigt sich, dass die Bahnmissionsmission zur letzten dauerhaft präsenten Akteurin im Bahnhofraum wird, die soziale, kommunikative und teilweise infrastrukturelle Aufgaben bündelt. Diese informelle Aufgabenübernahme erfolgt ohne formale Mandatierung oder entsprechende Ressourcenausstattung und verdeutlicht die strukturelle Asymmetrie innerhalb der Kooperation.

Neben diesen alltagspraktischen Formen der Zusammenarbeit bestehen auch öffentlichkeitswirksame Kooperationsformate. Besonders hervorgehoben wird eine Werbekampagne der Deutschen Bahn zugunsten der Bahnmissionsmission, die von den Befragten als große Unterstützung wahrgenommen wird: „Die Deutsche Bahn hat eine Werbeaktion für uns gemacht, mit großen Plakaten, zwei Stück, und die kommen sehr gut an. Darauf werden wir auch oft angesprochen“ (T11, 73–76).

Diese Form der Kooperation stärkt zwar die Sichtbarkeit und gesellschaftliche Anerkennung der Bahnmissionsmission, ersetzt jedoch keine verbindliche strukturelle Einbindung in Entscheidungsprozesse oder Ressourcenzuweisungen. Gleichzeitig wird in den Interviews deutlich, dass eine grundlegende Differenz in den Deutungslogiken des Bahnhofraums besteht. Während die Bahnmissionsmission eine sozialarbeiterische, akzeptierende Perspektive auf Menschen in prekären Lebenslagen einnimmt, wird der Bahnhof seitens der Deutschen Bahn primär als kundenorientierter Transitraum verstanden: „Die reisenden Menschen [...] sind die größere Menschengruppe, die müssen wir schützen [...], die Menschen in prekären Lebenslagen, [...] das ist dann das Dorn im Auge“ (T8, 439–441). In diesem Kontext wird die Bahnmissionsmission teilweise funktionalisiert, um marginalisierte Gruppen aus dem Sichtfeld des Reisebetriebs zu verschieben: „Wir sind für die Deutsche Bahn gerne immer so ein Mittel, um diese Menschen [...] aus dem Sichtfeld rauszubekommen“ (T6, 185–186).

#### 4.4.3 Kooperationen im Sozialraum

In den verschiedenen Städten ist die Bahnmissionsmission überwiegend in eine dichte und vielfältige Netzwerklanschaft eingebunden. Diese Vernetzung ist jedoch nicht homogen, sondern stark durch kommunale Zuständigkeiten, Trägerschaftsmodelle, Finanzierungslogiken und ordnungspolitische Rahmungen geprägt.

Alle Interviews beschreiben Netzwerkarbeit als zentrales Funktionsprinzip der Bahnmissionsmission. Die Einrichtungen sind in eine Vielzahl formalisierter

Gremien integriert, etwa Arbeitsgemeinschaften bei Sozial- oder Gesundheitsämtern, themenspezifische Arbeitskreise. „Wir sind über unsere Träger, tatsächlich dann wirklich beim Amt für XY angesiedelt. Dann gibt es einen Arbeitskreis psychisch Erkrankte und Wohnungslose über das Gesundheitsamt, eine Arbeitsgemeinschaft FLINTA, regelmäßiger Austausch mit den Streetwork-Teams und darüber hinaus immer mal wieder Einladungen zu verschiedenen Gremien“ (T4, 493–504).

Außerdem ist der Großteil der interviewten Bahnmissionsmissionen in Runde Tische auf kommunaler Ebene eingebunden, wie beispielsweise den „Runde[n] Tisch der Armut. Da sind also alle sozialen Hilfeeinrichtungen, die zu diesem Thema, was anbieten, vertreten. Wir tagen immer so alle sechs bis acht Wochen“ (T9, 295–298) oder der „Runde Tisch, [der] sich mit der Situation um den Bahnhof befasst. Da gehört auch dieses Management der Kaufleute [...] [hinzu]. Dann gibt es die Drogenberatung [...], Verein für Gefährdetenilfe, [...] Anlaufstelle der Polizei und Ordnungsamt“ (T11, 232–237). Ein Interview berichtet außerdem von einem Runden Tisch zusammen mit Akteur:innen und der DB vor Ort: „Wir treffen uns in der Regel einmal im Quartal und besprechen dann Dinge, die alle im und am Bahnhof betreffen. Da sitzt die Bundespolizei mit bei, die DB Sicherheit, das DB Management und die Bahnmissionsmission. Dazu kommen dann auch immer noch verschiedene Akteure. Manchmal ist es Jugendhilfe, manchmal ist es die Notschlafstelle, die dann auch irgendwie sich vorstellen. Es geht eigentlich darum, auch den Menschen oder den Leuten, die hier im Bahnhof arbeiten, ein bisschen was an die Hand zu geben, wo sie Leute hinschicken können, wenn wir nicht im Dienst sind, idealerweise“ (T3, 417–425).

Netzwerke fungieren hier nicht nur als Austauschforen, sondern als operative Steuerungsressource, über die Zugänge zu Hilfen organisiert und Bedarfe weitergeleitet werden. Ein zentrales Muster ist die enge Verschränkung von Vernetzung und Trägerschaft. Mehrfach wird betont, dass insbesondere die Trägerschaft der großen Wohlfahrtsverbände den Zugang zu Netzwerken erleichtert. Die doppelte Trägerschaft wird dabei explizit als Vorteil benannt: „Durch die doppelte Trägerschaft sind wir da ganz gut aufgestellt“ (T4, 485). Die Trägerschaft ermöglicht nicht nur eine formelle Anbindung, sondern auch informelle Kurzwege: „Das ist der sehr ganz, ganz, ganz kurze Dienstweg“ (T10, 704–705). In zwei Interviews wird außerdem von einer anlassbezogenen Kooperation berichtet. „Wir hatten auch mal so eine Aktion, da sind die Kolleg:innen von ‚Einrichtung 6‘ gekommen, haben [...] was über Streetwork erzählt [...]. Dann

hatten wir Leute vom ‚Konsulat 1‘ [...], die sich beim Vorlesetag hier engagiert haben“ (T3, 471–472).

Gleichzeitig wird deutlich, dass die Vernetzung auch von institutionellen und finanziellen Einbindungen abhängt. Die Zugehörigkeit zu kommunalen Finanzierungsstrukturen erweist sich dabei als ein zentrales Kriterium für Sichtbarkeit und Beteiligung in lokalen Netzwerken. Ein Interviewpartner beschreibt diese Erfahrung sehr deutlich im Hinblick auf kommunale Förderstrukturen: „Sind wir oft nicht mit drin. [...] Was auch vor allem daran liegt, dass wir von der Kommune keinen Euro kriegen“ (T10, 760–761). Somit wird eine Netzwerkteilnahme weniger über fachliche Nähe oder sozialräumliche Relevanz geregelt als über formale Förderlogiken.

Ergänzend verweisen einige Interviews auf eine Form der Vernetzung, welche die Trägerstruktur primär über eine übergeordnete Bahnmissionsmission organisiert. „Wir haben ja den übergeordneten Träger, das ist ja die Bahnmissionsmission Zentrale in ‚Stadt 31‘. [...] Die sorgt dafür, dass unsere Mitarbeiter geschult werden und da gibt es natürlich auch eine Vernetzung. Und hier natürlich Nordrhein-Westfalen, die ‚Name 1‘“ (T11, 248–253).

Neben formalisierten Arbeitskreisen spielen informelle, spontane Netzwerke eine zentrale Rolle. Diese werden als besonders praxisnah und niedrigschwellig beschrieben: „Wir nennen das hier am Bahnhof immer spontanes Netzwerk, [...] wir haben keinen Termin, sondern wir reden auf einmal“ (T2, 373–375). Diese informellen Kontakte – etwa mit Polizei, Streetwork oder Schulen – ermöglichen schnelle Abstimmungen jenseits institutioneller Routinen: „Wenn irgendeiner kommt, [...] in die Bahnmissionsmission und fragt: hat einer mal Zeit?“ (T2, 383–385)

Mehrfach wird die Bahnmissionsmission als früher Wahrnehmungsort sozialer Problemlagen beschrieben. Probleme wie Wohnungslosigkeit, Drogenkonsum oder Flucht zeigen sich zunächst am Bahnhof und werden erst später stadtweit sichtbar, die „Bahnmissionsmission ist Seismograph für Bedarfe, für Entwicklungen“ (T5, 428–429). Diese Beobachtungsfunktion wird gezielt in Netzwerke eingespeist, etwa um Politik oder Verwaltung zu sensibilisieren: „die wir entweder an unsere Kooperationspartner oder [...] an Politik weitergeben können, um Aufmerksamkeit zu schaffen“ (T5, 429–431). Gleichzeitig entsteht hier eine Spannung: Trotz dieser Schlüsselrolle berichten mehrere Interviewte, nicht systematisch in strategische Stadtentwicklungsprozesse eingebunden zu sein: „Uns fragt keiner, wir werden nicht gesehen“ (10, 739–743).

## 4.5 NEUE HERAUSFORDERUNGEN IM GEFLECHT DER VERÄNDERUNGEN

Herausforderungen der Bahnmissionsmission treten nicht isoliert auf, sondern sind von einem dichten Geflecht aus Ressourcenknappheit, veränderten Bedarfslagen, professionellen Grenzfragen und sozialräumlichen Spannungen geprägt.

Ein wiederkehrendes Muster ist die strukturelle Überlastung der Bahnmissionsmission, die sich insbesondere im Missverhältnis zwischen steigender Nachfrage und gleichbleibenden oder schrumpfenden Ressourcen manifestiert. Diese Überlastung wird zunächst sehr konkret über räumliche Begrenzungen beschrieben. So verweist eine Interviewperson darauf, dass „die Räumlichkeit drüben einfach zu klein [ist] für den Ansturm, den wir mittlerweile haben“ (T3, 568). Diese räumliche Enge ist eng mit personellen Engpässen verschränkt. Besonders deutlich wird dies im Kontext des Ehrenamts: „Wir sind bei roundabout 30 Ehrenamtlichen, was viel zu wenig ist. Wir bräuchten 50“ (T3, 73–74). „Das ‚Gästeaufkommen [ist] einfach deutlich höher“, während „weniger Zeit, Ressourcen und Platz“ für Beziehungsaufbau zur Verfügung stehen (T8, 285–287).

Parallel zur Ressourcenknappheit beschreiben die Interviews eine qualitative Veränderung der Bedarfslagen. Mehrere Interviewpartner:innen verweisen darauf, dass sich die Problemlagen der Besucher:innen deutlich verschärft haben. So wird Wohnen als „Riesenthema“ markiert, insbesondere im Kontext steigender Wohnkosten und fehlender Vermittlungsmöglichkeiten (T7, 428–429). Eine bislang nur implizit adressierte Herausforderung betrifft geschlechtsspezifische Versorgungslücken, vor allem für obdachlose Frauen. Es werden fehlende spezialisierte Angebote auf kommunaler Ebene angeführt, wodurch Frauen häufig in andere Städte verwiesen werden müssen. Dies wird nicht nur als organisatorisch problematisch, sondern gleichfalls als strukturell unangemessen beschrieben, da Frauen in Wohnungslosigkeit besonderen Gefährdungen ausgesetzt sind und diese häufig nicht offen thematisieren: „Problematisch sind in ‚Stadt 27‘ leider, wenn Frauen obdachlos sind. Da gibt es keine Stelle, die müssen wir dann nach ‚Stadt 28‘ oder nach ‚Stadt 29‘. Das ist echt blöd“ (T11, 130–133).

Auffällig ist zudem der wiederholte Verweis auf eine Zunahme psychischer Erkrankungen. Menschen seien „erkennbar psychisch erkrankt“, was sowohl die Gesprächsaufnahme als auch Vermittlung „deutlich

schwieriger“ mache (T5, 212–218). Diese Situationen werden als emotional belastend beschrieben, insbesondere für Ehrenamtliche, da sie häufig nicht mit dem Gefühl enden, „jemandem geholfen“ zu haben. Hinzu kommt die quantitative Zunahme von Nutzer:innen, die Drogen gebrauchen, die in einigen Fällen auch mit Aggressivität verbunden wird. So wird der Konsum harter Drogen wie Heroin, Kokain oder Crack als „eine ganz andere Nummer“ erläutert, verbunden mit lebensgefährlichen Situationen wie Überdosierungen oder Bewusstlosigkeit (T6, 133–137). Diese Situationen werden explizit als „beängstigend“ für Ehrenamtliche markiert und machen deutlich, dass sich die Anforderungen an die Einrichtung qualitativ verschoben haben. Dienste werden „in den letzten Jahren immer zu zweit [gemacht], damit notfalls, wenn Aggressivität vorkommt, dass der andere die Hilfe holen kann“ (T11, 288–290). Diese Einschätzung wird an anderer Stelle zugespitzt, indem räumliche Enge mit Eskalationspotenzial verknüpft wird: „Enge bedeutet auch mitunter erhöhtes Aggressionspotenzial. Also viele Menschen mit diesen Problematiken aufeinandersitzen“ (T2, 404–405). Die Eskalationslogik wird konkretisiert durch alltagsnahe Szenarien („dass der eine dem anderen [...] einen Kaffee auf die Hose kippt“, T2, 406–407), wodurch deutlich wird, dass räumliche Defizite unmittelbar in ein konflikthaftes Interaktionsgeschehen münden können.

Einerseits versteht sich die Bahnhofsmision explizit als Ort mit „sehr menschlichem Zugang“, der den Menschen nicht auf seine Erkrankung reduziert (T4, 239–241). Gleichzeitig wird vor diesem Hintergrund reflektiert, ob die aktuellen Herausforderungen „noch zu vereinbaren [sind] mit einem Ehrenamt“ – insbesondere für Personen, „die keine Ausbildung in diesem Sinne haben“ (T5, 268–272) und bei denen Weiterbildungen nur in einem bestimmten Rahmen unterstützen können. Die Abhängigkeit vom Ehrenamt wird damit selbst zum strukturellen Risiko, zumal gleichzeitig ein Rückgang älterer Ehrenamtlicher und eine Überforderung durch veränderte Nutzer:innenstruktur beschrieben werden.

Ein weiteres zentrales Spannungsfeld zeigt sich im Zusammenspiel von Hauptamt, Ehrenamt und Arbeitsgelegenheiten (AGH), das in den Interviews als kontinuierlicher Aushandlungsprozess beschrieben wird. Die unterschiedlichen Logiken dieser Tätigkeitsformen – Freiwilligkeit, zeitliche Begrenzung und eine gewisse „Muße“ im Ehrenamt versus Verpflichtung und arbeitsmarktpolitischer Druck im Rahmen von AGH – prägen den Arbeitsalltag der Bahnhofsmision erheblich. Diese Divergenzen bleiben nicht abstrakt, sondern materialisieren sich in konkreten Konflikten, etwa in Form von „Autoritätskämpfen zwischen den AGHlern

und dann den Ehrenamtlern“ (T7, 573–575). Auch der zeitliche Umfang wirkt identitätsstiftend und konfliktverschärfend, wenn „einmal in der Woche vier Stunden“ ehrenamtliches Engagement einer „30 Stunden in der Woche“ umfassenden AGH-Tätigkeit gegenübersteht (T10, 150–151).

Gleichzeitig wird dem Ehrenamt eine spezifische, nicht substituierbare Qualität zugeschrieben, insbesondere im Kontakt mit den Gästen. Ehrenamtliche ermöglichen Begegnungen auf Augenhöhe jenseits formalisierter Hilfeverhältnisse und professioneller Rollen. Diese Beziehungsdimension wird von Interviewpartner:innen als entlastend dargelegt: „Einfach mal mit anderen Menschen reden, [...] das tut total gut“ (T8, 245–249). Ehrenamt fungiert damit als sozialer Resonanzraum, der professionelle Hilfe ergänzt, ohne sie zu ersetzen, und trägt wesentlich zur Niedrigschwelligkeit des Angebots bei.

Die Arbeitsorganisation der Bahnhofsmision erweist sich vor diesem Hintergrund als hoch flexibel, situativ abgestimmt und relational geprägt. Zwar lassen sich übergreifend komplementäre Rollen von Hauptamt, Ehrenamt und AGH erkennen, ihre konkrete Ausgestaltung variiert jedoch deutlich zwischen den Standorten. Das zentrale Spannungsfeld zwischen niedrigschwelliger Offenheit und professioneller Absicherung wird nicht standardisiert gelöst, sondern im Alltag immer wieder neu ausgehandelt. Diese permanente Aushandlung stellt keinen Randaspekt dar, sondern bildet einen konstitutiven Bestandteil der Praxis der Bahnhofsmision.

Eng damit verbunden ist ein reflektiertes professionelles Selbstverständnis, das sich wesentlich über Grenzziehungen definiert. Ehrenamtliches Handeln wird explizit nicht als fachliche Sozialarbeit verstanden, sondern als niedrigschwellige Erstansprache und Orientierungsleistung. Diese Abgrenzung wird klar benannt: Ehrenamtliche, die Erstberatung leisten, seien „natürlich keine Fachkräfte“, weshalb das Angebot „bei Weitervermittlung einfach auf[hört]“ (T8, 257–259). Fachberatung wird nicht angestrebt; stattdessen wird Professionalität über Systemkenntnis definiert – über das Wissen um Zuständigkeiten, Strukturen und Ansprechstellen, also darüber, „wo wir anrufen können für x-beliebige Problemlagen“ (T8, 260–261).

Professionalität verschiebt sich damit weg von der direkten Problembearbeitung hin zu einer vermittelnden, lotsenden Praxis. Weitervermittlung erscheint nicht als Defizit, sondern als Ausdruck verantwortlichen Handelns. Dies wird auch in anderen Interviews bestätigt, in denen beschrieben wird, dass vor Ort lediglich „kleine Anliegen“ direkt bearbeitet werden, während bei größerem Unterstützungsbedarf oder bei rechtlichen

Fragestellungen konsequent weitervermittelt wird (T6, 92–93). Die Grenze des eigenen Handelns markiert somit zugleich den Übergang zu spezialisierten Angeboten.

Besonders deutlich treten diese Grenzen im Umgang mit psychischen Problemlagen hervor. Hier wird explizit festgestellt, dass eine fachgerechte Intervention nicht möglich ist; das eigene Handeln beschränkt sich auf „Menschlichkeit“ und Präsenz. Sobald Situationen als zu intensiv oder überfordernd erlebt werden, wird externe Expertise hinzugezogen, etwa spezialisierte Dienste. Dies verweist auf ein ausgeprägtes professionelles Risikobewusstsein und eine bewusste Vermeidung von Überforderung – sowohl auf individueller Ebene der Ehrenamtlichen als auch auf organisationaler Ebene.

Auf einer übergeordneten Ebene wird dieses Spannungsfeld auch aus Leitungsperspektive reflektiert. Dort wird betont, dass kontinuierlich geprüft werden müsse, ob die zunehmenden Herausforderungen im Bahnhofsumfeld noch mit einem Ehrenamt vereinbar seien, insbesondere für Menschen, „die keine Ausbildung in diesem Sinne haben“ (T08, 268–272). Diese Aussage verweist auf eine strukturelle Spannung zwischen der steigenden Komplexität der Bedarfslagen und dem Anspruch, ehrenamtliches Engagement verantwortbar, zumutbar und nachhaltig zu gestalten.

Ein weiteres zentrales Muster betrifft die organisationale Verortung der Bahnhofsmision zwischen eigenständigem Profil und Einbindung in einen Wohlfahrtsträger. „Man ist Bahnhofsmision, aber man ist auch ‚Wohlfahrtspflege 1‘“ (T10, 263). Diese Doppelidentität wird als ressourcenrelevant, aber ebenso spannungsreich beschrieben, da es gilt, „seine eigene Identität [zu] behalten und gleichzeitig Teil eines Wohlfahrtsträgers [zu] sein, dessen Ressourcen man ja auch braucht“ (T10, 270–272).

Die besondere sozialräumliche Lage der Bahnhofsmision verstärkt diese Dynamiken zusätzlich. Durch ihre zentrale Lage und erweiterten Öffnungszeiten übernimmt sie an vielen Standorten eine kompensatorische Funktion im städtischen Hilfesystem. So wird darauf hingewiesen, dass andere Einrichtungen „primär vormittags aufhaben und auch dann nicht am Wochenende“ (T8, 335–336), was sich unmittelbar im Gästeaufkommen der Bahnhofsmision niederschlägt. Entsprechend wird beschrieben, dass sich Nachfragespitzen direkt dann zeigen, wenn andere Angebote im Sozialraum zeitweise wegfallen oder eingeschränkt sind: „das merkt man sofort, dass die Menschen dann hier hinkommen“ (T8, 326–327). Die Bahnhofsmision fungiert damit faktisch als Auffangstruktur für zeitliche und institutionelle Lücken im Hilfesystem, auch wenn ein

Großteil der Bahnhofsmision selbst nur limitierte Öffnungszeiten anbieten können. Es wird betont, dass eine nachhaltige Entlastung nicht nur über eine Ausweitung der Bahnhofsmision selbst umgesetzt werden kann, sondern auch den Ausbau kommunaler Angebotsstrukturen benötigt.

Darüber hinaus zeigt sich der Bahnhofraum als Ort konkurrierender Raumverständnisse. Während die Deutsche Bahn den Bahnhof primär als ökonomisch und kundenorientiert funktionalen Raum begreift, versteht die Bahnhofsmision ihn als sozialen Ort, an dem Schutz, Orientierung und Hilfe notwendig sind. Diese unterschiedlichen Logiken stehen in einem strukturellen Spannungsverhältnis, das die Handlungsspielräume sozialer Arbeit begrenzt. Kooperation wird dadurch zugleich unverzichtbar und konfliktanfällig, da soziale Präsenz einerseits stabilisierend wirkt, andererseits jedoch nicht primär ökonomischen Zielsetzungen entspricht.

Ein weiteres Spannungsfeld lässt sich in der dominanten Logik der Verdrängung sozialer Problemlagen im Bahnhofraum erkennen. Die Interviews verdeutlichen, dass Maßnahmen häufig weniger auf nachhaltige Lösungen als auf räumliche Verschiebung zielen. So wird beschrieben, dass betroffene Personen „immer weitergeschoben“ werden (T10, 430). Der Bahnhof wird damit Teil einer städtischen Verdrängungsstrategie, in der soziale Problemlagen aus repräsentativen Räumen entfernt, jedoch nicht strukturell bearbeitet werden.

Diese Dynamiken werden durch eine unklare Verantwortungsfrage zusätzlich verschärft. Mehrere Interviewausschnitte verweisen auf die institutionelle Fragmentierung und fehlende Zuständigkeitsklarheit zwischen kommunalen Akteuren, der Deutschen Bahn und sicherheitsrelevanten Institutionen: „wer ist wofür zuständig? Ist es die Stadt? [...] die Bahn? [...] die Bundespolizei?“ (T2, 289–291) Die daraus resultierende Unübersichtlichkeit erschwert ein koordiniertes Handeln. Schließlich verweist das Material auf eine strukturelle Leerstelle im öffentlichen Diskurs: die Unsichtbarkeit von Gewalt- und Ausgrenzungserfahrungen marginalisierter Gruppen. Während wohnungslose oder psychisch erkrankte Menschen häufig als Ursache von Unsicherheitsgefühlen markiert werden, bleiben ihre eigenen Gefährdungen und Gewalterfahrungen weitgehend unbeachtet, „die werden in dieser Debatte ja komplett vergessen“ (T4, 370).

Insgesamt verdeutlicht die Analyse, dass die Bahnhofsmision zu einem Ort geworden ist, an dem gesellschaftliche Krisen verdichtet sichtbar werden, während ihre eigenen strukturellen Grenzen zunehmend offengelegt werden. Die Herausforderungen erscheinen

dabei weniger als Folge individueller Defizite denn als Ausdruck tiefgreifender struktureller Spannungen im Zusammenspiel von Sozialpolitik, Stadtentwicklung und öffentlichem Raum.

## 4.6 VORSTELLUNGEN UND BE-DARFE DER AKTEUR:INNEN

Gefragt nach den Ideen für Entwicklungen für die zukünftige Arbeit in der Bahnhofsmision, antwortete die Mehrheit der Interviewten bezogen auf raumspezifische Aspekte, „dass wir vielleicht dann auch größere Räumlichkeiten bräuchten oder noch mehr Räumlichkeiten, wenn das so sein sollte, dass da sehr unterschiedliche Menschen weiterhin zu uns kommen mit unterschiedlichen Bedarfen und auch Auffälligkeiten und auch von der Anzahl her mehr“ (T3, 548–551). Neben der Größe der Räume wird auch deren Qualität thematisiert. Der Wunsch nach einem geschützten Gesprächsraum verdeutlicht den Anspruch auf Vertraulichkeit und Beziehungsarbeit: „ein Zimmer haben, wo man ein Gespräch führen kann, ohne wie hier jetzt gestört zu werden“ (T11, 300–301). Zugleich wird der Zustand der Räumlichkeiten symbolisch aufgeladen. Es besteht die Forderung, „in einem vernünftigen Raum anzukommen und ein attraktives Angebot machen“ zu können (T10, 1028–1030). Eng mit räumlichen Fragen verbunden ist der Wunsch nach einer zeitlichen Ausweitung des Angebots – die Forderung, „auch die Zeiten auszubauen“ und „Spätschichten [...] die ganze Woche über“ zu besetzen (T11, 302–304). Andererseits wird betont, dass nicht die Bahnhofsmision wachsen müsse, sondern „die Angebote der Stadt“ (Feldnotizen 1, 36).

Neben der Größe der Räume wird wiederholt deren funktionale und qualitative Eignung thematisiert. Insbesondere das Fehlen geschützter Gesprächssituationen wird als Einschränkung professioneller Arbeit markiert. Der Wunsch, „ein Zimmer haben, wo man ein Gespräch führen kann, ohne wie hier jetzt gestört zu werden“ (T11, 300–301), verweist auf einen Anspruch an Vertraulichkeit und Beziehungsarbeit, der unter den bestehenden Bedingungen nur eingeschränkt eingelöst werden kann.

Der Zustand der Räumlichkeiten wird zudem symbolisch gedeutet und mit institutioneller Anerkennung verknüpft. Die Forderung, „in einem vernünftigen Raum anzukommen und ein attraktives Angebot machen“ zu können (T10, 1028–1030), wird explizit gegen die implizite Erwartung abgegrenzt, soziale Arbeit müsse zwangsläufig in „heruntergekommenen“ Strukturen

stattfinden: „Nur weil das Bahnhofsmision ist, muss es nicht aussehen, wie es hier aussieht“ (T10, 1029–1030). Räumliche Qualität fungiert hier als Ausdruck von Wertschätzung gegenüber den Gästen wie auch gegenüber der eigenen Arbeit. In diesem Zusammenhang steht ebenso der Wunsch nach „mehr Sichtbarkeit im Bahnhof“ (T6, 4), der auf eine prekäre institutionelle Position im öffentlichen Raum verweist.

Die räumlichen Engpässe sind stark mit personellen Ressourcenfragen verschränkt. Mehrfach wird beschrieben, dass das steigende Gästeaufkommen nicht mit einem entsprechenden Ausbau von Personal einhergeht. So wird betont, dass das „Gästeaufkommen einfach deutlich höher“ sei, während zugleich „weniger Zeit, Ressourcen und Platz“ für Beziehungsarbeit zur Verfügung stehen (T8, 285–287). Diese Diskrepanz wird besonders deutlich im Kontext des Ehrenamts. Einerseits wird das Ehrenamt als konstitutives Element der Bahnhofsmision beschrieben, andererseits als quantitativ unzureichend: „Wir sind bei roundabout 30 Ehrenamtlichen, was viel zu wenig ist. Wir bräuchten 50“ (T3, 73–74). Der Rückgang ehrenamtlichen Engagements wird explizit benannt: „Ältere hören auf, [...] Junge kommen nach“ (T9, 390–391), was die Abhängigkeit der Einrichtung von einer zunehmend fragilen Ressource verdeutlicht.

Parallel dazu wird der Wunsch nach stärkerer hauptamtlicher Absicherung formuliert, insbesondere vor dem Hintergrund zunehmender psychischer Belastungen der Gäste. Der Bedarf nach Teamarbeit wird dabei nicht nur als Entlastung, sondern als Voraussetzung professionellen Handelns beschrieben: „eine zweite Kraft, [...] wo man vielleicht diese psychischen, zunehmenden Erkrankungen besser auffangen kann“ (T7, 875–877). Alleinarbeit wird als problematisch markiert, etwa wenn Mitarbeitende in eine „Richterrolle zwischen der Früh- und der Spätschicht“ geraten (T7, 881–882). Zugleich wird diese Forderung unmittelbar relativiert, indem sie als „finanzielle Frage“ begrenzt wird (T6, 330–331). Ein explizit formulierter Wunsch bezieht sich auf die Verstetigung und Stabilisierung der Finanzierungsbasis als Voraussetzung für zukünftige Entwicklungsfähigkeit. Die interviewte Person äußert die Hoffnung, „dass wir diese Kombination AGH, Ehrenamt, Spenden plus XX einfach verstetigen können“ (T10, 1032–1033). Diese Verstetigung wird nicht nur als Absicherung des Status quo, sondern gleichfalls als Ermöglichungsbedingung für die inhaltliche Weiterentwicklung gerahmt: Über eine stabile Basis erhofft man sich, „die Möglichkeit [zu] haben, mehr Projekte zu machen“ (T10, 1033–1034).

Ein weiteres zentrales Spannungsmoment zeigt sich im Verhältnis von quantitativen Leistungskennzahlen und

dem Anspruch nachhaltiger Hilfe. Die explizite Aussage „wir wollen keine Erhöhung der Zahlen“ (T9, 345) verdeutlicht die Distanz zu einem rein quantitativen Erfolgsverständnis. Diese Haltung steht im Kontrast zur gleichzeitigen Benennung hoher Kontaktzahlen – „fast 7500“ (T9, 346) –, die nicht als Erfolg, sondern als Belastungsindikator gelesen werden. Dem wird ein qualitatives Verständnis von Wirksamkeit entgegengesetzt, das Hilfe als längerfristigen Prozess beschreibt: vom „Erstkontakt über die Beantragung eines Personalausweises“ (T9, 355–359), die „Unterstützung bei Sozialleistungen“ (T9, 361–364) bis hin zur „Vermittlung in Wohnangebote“ (T9, 366–371). Diese prozesshafte Vorstellung nachhaltiger Hilfe stößt jedoch an strukturelle Grenzen, insbesondere im Bereich des Wohnungsmarktes. So wird betont: „Ich kann niemanden dabei unterstützen, sozialarbeiterisch in den Wohnraum zu kommen, wenn wir den Wohnraum dafür nicht haben“ (T4, 618–619). Wohnungslosigkeit wird entsprechend nicht als individuelles Versagen, sondern als strukturelles Problem gerahmt: „Das ist keine soziale Frage, das ist eine baurechtliche Frage“ (T4, 620–621).

Die Ergebnisse der qualitativen Erhebungen verweisen insgesamt auf ein komplexes Spannungsfeld zwischen steigenden Bedarfslagen, begrenzten räumlichen und personellen Ressourcen sowie strukturellen Rahmenbedingungen, unter denen die Bahnhofsmision agiert. Die in den Interviews formulierten Entwicklungsbedarfe und Entlastungsperspektiven betreffen dabei nicht nur die Ebene einzelner Standorte, sondern auch organisationale, sozialräumliche und kommunale Steuerungsfragen. Vor diesem Hintergrund werden im folgenden Kapitel auf Grundlage der empirischen Ergebnisse sowie der fachlichen Einordnung weiterführende Überlegungen formuliert.

## 5. ZUKÜNFTIGE HANDLUNGS- UND ENTWICKLUNGSPERSPEKTIVEN

Die Standortanalyse zeigt, dass die Bahnhofsmision heute eine dauerhafte sozialräumliche Funktion im Bahnhof übernimmt, die weit über ihr ursprüngliches Aufgabenprofil hinausgeht. Sie ist nicht nur Unterstützungsangebot für Reisende und niedrigschwellige Hilfe in Einzelfällen, sondern ebenso ein stabilisierender Bezugspunkt im Sozialraum Bahnhof.

**Ihre Bedeutung entsteht nicht durch einzelne Interventionen, sondern durch kontinuierliche Präsenz, Ansprechbarkeit, situatives Handeln und Niedrigschwelligkeit.**

Der Bahnhof erweist sich dabei als ein Sozialraum mit hoher Dynamik, unterschiedlichen Nutzungsinteressen und verdichteten Problemlagen. In dieser Konstellation fungiert die Bahnhofsmision als verlässliche und bekannte Adresse. Menschen wenden sich an sie bei Orientierungsbedarf, Unsicherheit oder sozialen Belastungssituationen. Aufsuchende Arbeit – wie Gleis- und Rundgänge – sind dafür zentral, da Unterstützungsbedarfe und Veränderungen im Sozialraum Bahnhof nicht nur abgewartet, sondern gleichfalls aktiv wahrgenommen werden. Dadurch werden auch Personen erreicht, die reguläre Beratungsangebote nicht aufsuchen würden. Für eine soziale Einrichtung ist hier besonders hervorzuheben, dass es keine Differenzierung gibt, im Hinblick darauf, ‚wer‘ die Nutzer:innen sind: Jede:r kann die Bahnhofsmision in Anspruch nehmen.

Die Bahnhofsmision wird in dieser Logik zu einer ersten niedrigschwelligen Anlaufstelle für sehr unterschiedliche Gruppen: für Reisende mit Unterstützungsbedarf – wenn auch diese Zielgruppe zunehmend in den Hintergrund gerät – ebenso wie Menschen in marginalisierten Lebenslagen. Eine klare Trennung im Arbeitsalltag zwischen Reisehilfe und sozialer Unterstützung lässt sich kaum aufrechterhalten. Gerade die niedrigschwellige Offenheit des Zugangs ermöglicht es, Kontakte mit diversen Zielgruppen herzustellen, Situationen zu klären und – wo erforderlich – an weiter-

führende Hilfen zu vermitteln. Damit übernimmt die Bahnhofsmision eine Schnittstellenfunktion, ohne selbst spezialisierte Fachstellen zu ersetzen.

Aus dieser Rolle ergibt sich eine strukturelle Spannung. Die Anforderungen an die Bahnhofsmision haben sich auf allen Ebenen verändert: Sowohl im Hinblick auf die Nutzer:innengruppen, die ausdifferenzierter und deren psychosozialen Problemlagen komplexer geworden sind. Gleichzeitig hat sich die Situation im Bahnhof verändert (Rückzug von Ansprechpartner:innen im Bahnhof, zunehmende Digitalisierung, Kommerzialisierung etc.), einhergehend mit veränderten sozialen Angeboten in der jeweiligen Kommune. Alle diese Veränderungen wirken auf die Bahnhofsmisionen ein und beeinflussen deren Nutzung und Aufgabenstruktur. Ferner wird die Bahnhofsmision zunehmend als relevante Akteurin von unterschiedlichen Runden Tischen und Netzwerken einbezogen. Einerseits haben sich somit fast alle äußeren Parameter verändert. Gleichzeitig hat sich die Ausstattung der Bahnhofsmision kaum verändert. Die Organisation und Ausstattung der Bahnhofsmision beruhen weiterhin in hohem Maße auf ehrenamtlichem Engagement. Dieses Engagement ist konstitutiv für das Selbstverständnis der Bahnhofsmision. Zugleich steigt der Bedarf an fachlicher Begleitung, Koordination und Abstimmung mit den veränderten Nutzungen und Adressierungen deutlich an. Rückgänge langjähriger Ehrenamtlicher und veränderte Nutzer:innenstrukturen verschärfen diese Herausforderung zusätzlich.

**Die Bahnhofsmision erfüllt damit faktisch eine kontinuierliche Infrastrukturaufgabe im Sozialraum Bahnhof. Ihre Präsenz trägt dazu bei, Übergänge zu gestalten, Situationen zu ordnen und Zuständigkeiten herzustellen, bevor sich Problemlagen verfestigen. Diese Funktion setzt Verlässlichkeit voraus und lässt sich nicht nur projektförmig beruhend auf ehrenamtlicher Struktur organisieren.**

Vor diesem Hintergrund ergeben sich erste Überlegungen zur Weiterentwicklung. Ziel ist keine funktionale Ausweitung, sondern die Stabilisierung der bestehenden Arbeitsweise unter veränderten Bedingungen.

- Eine verlässliche finanzielle Grundsicherung erscheint notwendig, um Kontinuität unabhängig von Spenden und kurzfristigen Förderzyklen zu gewährleisten. Ein dauerhafter Zuschuss stellt hierfür eine tragfähige Basis dar, ergänzt durch weitere Finanzierungsbausteine. Bahnhofsmisionen müssten in die kommunale Hilfeplanung eingebunden werden, auch um die Angebote miteinander abzustimmen.
- Ebenso zentral ist eine angemessene hauptamtliche Ausstattung. Mindestens eine fachlich qualifizierte Stelle – je nach Standortumfang mit unterschiedlicher Stundenanzahl ausgestattet – ist erforderlich, um die Koordination, Qualitätssicherung und Begleitung des Ehrenamts abzusichern.
- Gleichsam muss Beachtung finden, wie Bahnhofsmisionen weiterhin die Grundlage ihrer Arbeit – das ehrenamtliche Engagement – stärken können. Dazu gilt es sich nicht nur mit den veränderten Ansprüchen an Engagement und den institutionellen Grenzen und Barrieren auseinanderzusetzen, sondern auch jenen Menschen, die sich engagieren wollen – bei Bedarf – Qualifizierung und Schulungsmöglichkeiten anzubieten.
- Darüber sollte geprüft werden, wie die bereits bestehende Vernetzung mit kommunalen sozialen Dienstleistungen weiter strukturiert werden kann und die Bahnhofsmisionen in das kommunale Hilfesystem strukturiert eingebunden werden können. Die Stärke der Bahnhofsmision liegt in dem frühzeitigen Kontakt und der Klärung von Zuständigkeiten. Klarere Abstimmungen mit weiterführenden Diensten könnten diese Übergänge verlässlicher gestalten, ohne die Niedrigschwelligkeit einzuschränken.
- Letztlich muss auch die Vernetzung mit der Deutschen Bahn – im Rahmen eines strukturierten regelmäßigen Austausches – systematisch ausgebaut werden.
- Auch räumliche Anpassungen verdienen Aufmerksamkeit. Offene Begegnung ist zentral für den Charakter der Einrichtung; zugleich können geschützte Gesprächsmöglichkeiten in bestimmten Situationen sinnvoll sein.

Diese Überlegungen verstehen sich nicht als ‚Maßnahmenkatalog‘, sondern als Folgerungen aus der beschriebenen Funktion im Sozialraum.

**Entscheidend ist, die besondere Logik der Bahnhofsmision zu sichern: eine verlässliche, niedrigschwellige Präsenz im öffentlichen Raum, die frühzeitig anspricht, ordnet und vermittelt. Ihre strukturelle Absicherung ist damit weniger eine Erweiterung des Angebots als die Voraussetzung für dessen Fortbestand unter veränderten gesellschaftlichen Bedingungen.**

# LITERATUR

**Bahnhofsmision Deutschland e. V.** (2024): Leistungsstandards für Gäste und Reisende der Bahnhofsmisionen in Deutschland. Beschlossen von der Mitgliederversammlung am 25.11.2024.

**Bakemeier, Christian** (2016): Die Aufgaben der Bahnhofsmision. In: Dieckbreder, Frank & Dieckbreder-Vedder, Sarah (Hg.): Das Konzept Sozialraum: Vielfalt, Verschiedenheit und Begegnung. Soziale Arbeit lernen am Beispiel Bahnhofsmision. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S. 63–85.

**Beusker, Andreas** (2013): Ehrenamt bei der Bahnhofsmision. Nächste Hilfe: Bahnhofsmision. Berlin: Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmision in Deutschland / IN VIA Deutschland e. V., Berlin.

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)** (2024): Vierter Engagementbericht. Zugangschancen zum freiwilligen Engagement. Berlin: BMFSFJ.

**Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)** (2025): Wohnungslosenbericht 2024. Berlin.

**Deimel, Daniel; Ferl, Lucas; Gille, Christoph; Mühlen, Anna; van Rießen, Anne; Schmitz, Hayal & Scholten, Lisa** (2025): Offene Drogenszenen in NRW 2024. Einblicke in Lebenslagen, Konsum und Nutzung von Hilfsangeboten in Düsseldorf, Essen, Köln und Münster, Lengerich / Westfalen.

**Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit** (2020): Forschungsethische Prinzipien und wissenschaftliche Standards für Forschung der Sozialen Arbeit. Forschungsethik-kodex der DGSA. Verfügbar unter: [https://www.dgsa.de/fileadmin/Dokumente/Service/Forschungsethik-kodex\\_DGSA.pdf](https://www.dgsa.de/fileadmin/Dokumente/Service/Forschungsethik-kodex_DGSA.pdf) [letzter Zugriff: 14.02.2026].

**Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe** (2025): Bahnhofsmisionen in Nordrhein-Westfalen – Jahresbericht 2024/2025. Düsseldorf.

**Dieckbreder, Frank** (2016): Sozialraum und Sozialraumorientierung. In: Dieckbreder, Frank & Dieckbreder-Vedder, Sarah (Hrsg.). (2016): Das Konzept Sozialraum: Vielfalt, Verschiedenheit und Begegnung: Soziale Arbeit lernen am Beispiel Bahnhofsmision. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 12–32.

**Dieckbreder, Frank** (2016): Ökonomie und Solidarität. Dieckbreder, Frank & Dieckbreder-Vedder, Sarah (Hrsg.). (2016): Das Konzept Sozialraum: Vielfalt, Verschiedenheit und Begegnung: Soziale Arbeit lernen am Beispiel Bahnhofsmision. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 201–218

**Fritzsche, Anne; Leven, Ingo; Rysina, Anna; Schneekloth, Ulrich & Wolfert, Sabine** (2025): Freiwilliges Engagement in Deutschland: Zentrale Ergebnisse des Sechsten Deutschen Freiwilligen surveys (FWS 2024). Berlin: Bundeskanzleramt.

**Glaser, Barney G. & Strauss, Anselm L.** (2010): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. 3. Auflage. Bern: Huber.

**Gläser, Jochen & Laudel, Grit** (2009): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 3., überarbeitete Auflage. Wiesbaden: Springer VS.

**Goller, Michael** (2018): Monitoring für die Bahnhofsmisionen: Ein datengestütztes Instrument zur Organisationsentwicklung. Projektbeschreibung und Ergebnisdarstellung. Paderborn: IN VIA Verlag.

**Haubner, Tina & van Dyk, Silke** (2020): Volunteering in Germany: Doing Good or a Shadow Economy? Global Dialogue, 10(1).

**Hirsch, Magdalena, Konradi, Moritz & Vollmer, Sarah** (2023): Sichere Bahnhöfe für alle. Eine Studie im Auftrag der DB. Forschungsbericht, Berlin.

**Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmision in Deutschland** (2013): Ehrenamt bei der Bahnhofsmision. Eine Studie von Andreas Beusker unterstützt durch die Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmision.

**Mayring, Philipp** (2015): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12. Auflage. Weinheim: Beltz.

**Meuser, Michael & Nagel, Ulrike** (2009): Das Experteninterview – konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage. In: Pickel, Susanne; Pickel, Gerd; Lauth, Hans-Joachim; Jahn, Detlef (Hg.): Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft. Neue Entwicklungen und Anwendungen. Wiesbaden: Springer VS, S. 465–479.

**Misoch, Sabina** (2019): Qualitative Interviews (2. Aufl.). Oldenburg: De Gruyter.

**Nikles, Bruno W.** (1994): Soziale Hilfe am Bahnhof. Zur Geschichte der Bahnhofsmision in Deutschland (1894–1960). Freiburg: Lambertus.

**Nikles, Bruno W.** (1999): Soziale Hilfe am Bahnhof. Zur Geschichte der Bahnhofsmision in Deutschland. Freiburg: Lambertus.

**Nikles, Bruno W.** (2016). Die Geschichte der sozialen Hilfe am Bahnhof. In: Dieckbreder, Frank & Dieckbreder-Vedder, Sarah (Hrsg.). (2016): Das Konzept Sozialraum: Vielfalt, Verschiedenheit und Begegnung: Soziale Arbeit lernen am Beispiel Bahnhofsmision. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 46–62.

**Nikles, Bruno W.** (2019): Bahnhofsmision und Bahnhofsdienste in Deutschland: Ein historischer Abriss ihrer Aufgaben- und Organisationsentwicklung. Opladen: Barbara Budrich.

**Nikles, Bruno W.** (2021): Bahnhofsmision in Deutschland im Kontext der Epochen der Wohlfahrtspflege. Evangelische Theologie, 81(4)

**Siegl, Christine** (2023): Praxis Bahnhofsmision: Eine ethnographische Studie diakonischer Praxis am Bahnhof. Stuttgart: Kohlhammer.

**Siegl, Christine** (2024): „Ach Gott, jetzt fällt mir das Wort nicht ein, wenn evangelisch und katholisch zusammen ...?“ Ansätze zum „Doing Ökumene“ in der Bahnhofsmision. Zeitschrift für Pastoraltheologie, 44. Jahrgang, S. 251–264.

**Siegl, Christine & Karle, Isolde** (2023): Für Anschluss sorgen. Hilfe in Notsituationen – eine Studie analysiert die bahnhofsmisionarische Arbeit. In: DFG – Forschung, 04/2023, S. 12–15.

**van Dyk, Silke** (2020): Die Aktivierung der Zivilgesellschaft. Freiwilligenarbeit und der Umbau des Sozialstaats. Bielefeld: transcript.

**van Rießen, Anne, Thissen, Julia & Knopp, Reinhold** (2023): A note on the Düsseldorfer Model for counting homeless people in a German city. In: International Journal of Population Studies, 9(1), S. 58–68.

**Wolf, Andreas** (2016): Endstation Bahnhof? Die Zwiespältigkeit des Sozialraums für wohnungslose Menschen. In: Dieckbreder, Frank & Dieckbreder-Vedder, Sarah (Hrsg.). (2016): Das Konzept Sozialraum: Vielfalt, Verschiedenheit und Begegnung: Soziale Arbeit lernen am Beispiel Bahnhofsmision. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 104–125.

## Leitfaden für themenzentrierte Interviews mit Teilnehmenden

| Interviewnummer | Name | Ort | Datum | Dauer |
|-----------------|------|-----|-------|-------|
|-----------------|------|-----|-------|-------|

### Vorbereitung + Einführung

Herzlichen Dank für Ihr Interesse und Ihre Bereitschaft, an diesem Interview teilzunehmen!

Es geht um den Stand der Bahnmissionsmissionen, die Veränderungen und die Herausforderungen in der aktuellen Situation.

Dabei interessieren wir uns für Ihre Erfahrungen und Einschätzungen. Die Teilnahme an dem Interview ist freiwillig und anonym, Ihre Einwilligung kann jederzeit von Ihnen widerrufen werden. Das Gespräch wird auf Band aufgezeichnet und nur für die genannte Studie verwendet. Angaben in der Auswertung oder im Bericht erfolgen in anonymisierter Form, d. h. ohne dass Ihre Angaben Ihrer Person zugeordnet werden können. Weitere Angaben zum Datenschutz finden Sie im Einwilligungsbogen, den ich Sie bitte zu unterzeichnen und von dem Sie ein Exemplar behalten können.

| Nr.   | Fragen   | Zielsetzung  |
|---|--|--|
| <b>Einstieg und Zugang</b>  |  |  |
| 1   | Können Sie mir etwas zu „Ihrer“ Bahnmissionsmission erzählen?<br>Wer arbeitet hier und seit wann sind Sie hier vor Ort?  |  |
| <b>Fokus: Institutioneller Kontext: Rahmenbedingungen und Aufgabenverständnis</b> |  |  |
| 2   | Wer ist Träger Ihrer Bahnmissionsmission (BM)?<br>(Bei Bedarf: Welche Möglichkeiten gehen für Sie im Alltag einher mit zwei Trägern?<br>Welche Herausforderungen gehen für Sie im Alltag einher mit zwei Trägern?)<br>Können Sie uns erzählen, wie sich die Bahnmissionsmission hier finanziert? Welche Öffnungszeiten können Sie anbieten?<br><br>Wer ist in „ihrer“ BM tätig? Hauptamtliche und ehrenamtliche Mitarbeiter:innen?<br>Welche Veränderungen hat es in den letzten Jahren in der Zusammensetzung gegeben? Welche Herausforderungen liegen in der „Zusammenarbeit“?<br><br>Welche Aufgaben nimmt die BM wahr? Wie werden die Aufgaben organisiert, wer (Fachkraft/ Ehrenamt/ AGH-Kraft) übernimmt ggf. welche Aufgaben? | Rahmenbedingungen<br><br>Ehrenamt/<br>Hauptamt/<br>AGH_Kräfte<br><br>Aufgabenverständnis |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Können Sie uns erzählen, wie sich die Bahnmissionsmission hier finanziert? Welche Öffnungszeiten können Sie anbieten?</b> |   |   |
| 3  | Welche Zielgruppen sprechen Sie an? Wer nutzt das Angebot/ die Angebote?<br>In welchen Lebenslagen befinden sich die Menschen? Wie nutzen sie die BM?<br>Welche Hilfestellungen und Unterstützungen werden nachgefragt?<br>Gibt es in den letzten Jahren einen Zielgruppenwechsel? Wenn ja, aus welchen Gründen?<br>Was ist neu? Was ist anders?<br><br>Bei Bedarf:<br>Wer nutzt das Angebot ggf. nicht (mehr)?<br>Welche Herausforderungen gehen mit dem Zielgruppenwechsel einher?<br>Wie wird auf die Veränderungen aktuell reagiert?<br>Wie müsste man angemessen auf die Veränderungen reagieren?<br><br><i>Beispiele schildern lassen / Episoden/ Situationen: Erzählen Sie mal ...</i> | Veränderungen und Herausforderungen in der aktuellen Arbeit<br><br>Episoden |
| <b>Fokus: Sozialräumlicher Kontext: Bahnhof und Deutsche Bahn (Verankerung Ort und Kooperation)</b>                          |   |   |
| 4  | Wie ist die soziale Situation <b>am Bahnhof</b> ? Gibt es Veränderungen? Welche Herausforderungen gehen damit für die BM einher?<br>Welche Relevanz hat die BM für den Bahnhof? (Beispiel darstellen: Erzählen Sie mal ...)<br>In welcher Situation ist die BM besonders relevant für den Bahnhof (Beispiele, Erzählen Sie mal konkret) ...?<br><br>Welche Relevanz hat die BM für die <b>Deutsche Bahn</b> ?<br>(Beispiel darstellen: Erzählen Sie mal ...)<br>War das schon immer so – oder gabe es Veränderungen in den letzten Jahren?<br>Wenn ja, welche?<br>Wie gestaltet sich die Kooperation?<br>Welche Herausforderungen gehen mit der Kooperation einher?                           | BM als relevanter Akteur im Bahnhof   |
| <b>Fokus: Sozialräumlicher Kontext: Akteur im Sozialraum, in der Stadt, in der Trägerlandschaft.</b>                         |   |   |
| 5  | Welche Rolle spielt die BM hier im <b>Sozialraum/ im Quartier</b> ?<br>Welche Kooperationen gibt es? Gibt es Veränderungen? Was geht damit einher für die BM? Gibt es (neue) Herausforderungen im Sozialraum?<br><br>Welche Rolle spielt die BM <b>in der Stadt</b> ?<br><br>Welche Rolle spielt die BM <b>in der Trägerlandschaft</b> der Stadt? Gibt es Kooperationen? Gibt es Ausschlüsse?<br><br>Gibt es Netzwerke, Runde Tische etc. an der die BM teilnimmt?<br>Wenn ja, mit welchem Fokus?<br><br>Sind <b>Netzwerke</b> , Runde Tische weggefallen oder hinzugekommen – bzw. gibt es Veränderungen in der Ausrichtung?   | BM im Sozialraum, in der Stadt.<br><br>Vernetzung, Akteursverschiebungen?   |
| <b>Fokus: Zukunft und Entwicklung</b>  |   |   |
| 6  | Wenn Sie auf die nächsten Jahre gucken, welche Veränderungen werden Ihres Erachtens auf die BM einwirken?<br>Welche Herausforderungen gehen für Sie damit einher?   |   |
| <b>Abschluss</b>   |   |   |
| 7  | Wenn Sie sich etwas für die Zukunft für die BM wünschen können, was wäre das?<br>Möchten Sie noch etwas hinzufügen?   | Möglichkeit der Ergänzung   |

