

# Appendix:

## „Zeit für Gespräche“

# Fokusgruppen Bericht 2023

1. Transkribierte Flipchart-Papiere der protokollierten Fokusgruppen-Gespräche
2. Kategorisierungs-Tabelle der Auswertung von Dr. Klaus Mucha



# 1. Transkribierte Flipchart-Papiere

## Fokusgruppe 1

Ort: Klick e.V.

Datum: 16.02.2023

Sprachen: gemischt, protokolliert auf Englisch

<b>Question 1: Did you make bad experiences in emergency night shelters? If yes, which ones?</b>
no translators for slavic languages
horrible that you need to be there at a certain time and leave so early
when you leave it is cold and dark, especially in winter times
some shelters don't let you in without proof of work
the 24/7 shelters never have availability, at the same time there are empty hotels at Alexanderplatz
you are being woken up really early
we couldn't close the doors behind us, so we didn't have privacy
experience with theft, things were stolen
mistreatment/racism against non-german people, especially in case of language barriers, both from employees and other unhoused people, to the extent that some places have unwritten rules of being only for certain groups
some shelters will give you a bracelet with a number that you need to carry what whole time, you feel like an animal
problems with hygiene, you catch lice and other guests are not checked before
the sheets are not being cleaned properly
if you complain too much the social workers get really rude... it's a "good cop - bad cop" situation
opening and closing times should be changed, that would improve a lot of things
it's very bad for the mental health
we experienced bad food, even food poisoning, one time they literally gave me dog food
with many people in the room there is always noise and snoring and once you catch sleep someone comes in and screams "Morgen!", not even "Guten Morgen" and you get kicked out
in the last 3 months I received more help from 1 social worker than in the last 8 years
gender exclusive shelters are a problem for queer people, the risk of danger in shelters for visibly queer people
in one place they didn't even give anyone a pillow
in shelters they treat you as a lesser human
in case of robbery I told the social workers, they ignored it, I called the police, they said why I didn't tell the social workers, the police had to come to get my stuff back
experienced a fight, not a situation where the social workers came to help, when they found out about it they wanted to kick me out

the shelter was hosting mentally unstable people, it was very difficult to deal with, I was scared at night if the person would do something and the person actually stole from me - and also the other way around

not every shelter let me enter with my dogs, rules are different everywhere, the best way is to go through all shelters with the social worker to find the best option

choosing a car: nothing gets stole, it's safer, even if Berlin is loud

not being let in because of being very dirty from all the work

where you can sleep you can't get the shower + food and the other way around

mandatory corona tests

**Question 2: Did you make good experiences in emergency night shelters?  
If yes, which ones?**

generally good experiences

it's a personal thing, a matter about who works at a shelter, at one shelter the worker was an angel

Berlin generally has good social workers, some really give their best

it's good when the social worker is really interested in you and makes a connection

it's good that in Berlin there is at least some places that accept people with addictions

for me it's good that most shelters don't accept people that are actively using/consuming

mandatory corona tests

**Question 3: What recommendations or demands do you have for the emergency shelter system?**

there should be more places for young people so you are not exposed to drugs etc or bad state (mental and physical conditions)

there is a need for non-exclusive places so non-binary people or people that have not transitioned yet have a safe place to go

most importantly: the opening hours (coming earlier, leaving later) - compared to day centers (match time)

single rooms / double rooms, or the options for privacy like curtains

options to come during the night, and not be locked out (that's also important for making a living)

need for better lockers that are not broken open easily

more places that offer longer stays, more than just one night, but multiple nights, with the option to keep your stuff at the shelter safely in a locked room

translators for slavic language

whirlpool

bigger towels (enough to dry yourself properly)

proper help and accommodation, a minimum necessary standard

more spaces for queer people

connect people that know each other instead of separating them (friends), choosing your roommate

more places for people with health issues (mental issues especially) with social workers that have basic knowledge on how to deal with it, having options (without a strict separation), safe co-existence is important

it would be better to have max 2 people

9:30/10AM would be more human, when at least there is something to do outside

## Fokusgruppe 2

Ort: Franziskanerkloster Suppenküche

Datum: 09.03.2023

Sprachen: gemischt, protokolliert auf Deutsch

### **Frage 1: Haben Sie schlechte Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

Besuch in einem OWH, Besuche wurden massiv kontrolliert, es war teuer, die Möbel waren demoliert, Matratzen in schlechtem Zustand, manche Heime waren ähnlich wie ein Knast aufgebaut, zustände so schlecht, dass sie die Straße sogar bevorzugen würde

Einsamkeit ist eine Erfahrung in diesen Einrichtungen, das Gefühl von ständiger Kontrolle und keiner Freiheit

3-4 Betten in einem Raum, Leute kontrollieren sich auch untereinander, ständige Beobachtung von anderen, Schwierigkeit höflich zu reagieren bei unangenehmen Begegnungen

Lange Wartezeiten, mind. 3 h., im Sommer durfte man ab 18 Uhr rein im Winter erlebt, dass man erst ab 22 Uhr reindurfte

Behandlung von Security und Mitarbeitenden ist sehr schlecht man fühlt sich wie ein Sklave, willkürliche Befehle oder Aufforderungen, nach Laune und nicht nach Regeln, die Mitarbeitenden wirken wie als mögen sie ihre Arbeit nicht, sie behandeln einen herzlos, unmenschlich, Missachtung der Würde

Bei Essensausgabe würde er warte/stehen gelassen, so lange bis die Ausgabe zu Ende war

Die schlechte Behandlung löst Wut aus und auch negative Behandlung

Viel Diebstahl erlebt

Bevorzugung von Treppenaufgängen vor NÜs, denn trotz Kontrolle wurde er oft bestohlen und Leute schaffen es Alkohol rein zu schmuggeln

Ständiges Gefühl der Unsicherheit

die Sozialarbeitenden machen ihre Arbeit ohne Herz

Das Leben in NÜs raubt einem die Energie zum Leben

Sehr viele, viele Dutzend Leute in einem großen Raum, besser als nichts aber von den Geräuschen, der Unruhe und den Bewegungen aller Menschen war es immer schwierig

### **Frage 2: Haben Sie gute Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

Gute Erfahrungen in kleinen NÜs, es gibt schöne Gebäude für NÜs und sehr unschöne

Es ist gut, dass das System Essen & Schlafplätze vermittelt

**Frage 3: Welche Verbesserungsvorschläge bezüglich der Notübernachtungen haben Sie?**

Mitarbeiter:innen sollten bei einer Aufgabe bleiben, sie haben zu viele Aufgaben auf einmal

24/7 Öffnungszeiten wären besser

Trennung von Menschen/Gäste nach Nationalitäten um Konflikte zu unterbinden und für mehr Zugehörigkeit

Es sollte nicht nur um Essen und Schlafen gehen, sondern darum, dass Menschen am Leben sind und nicht nur existieren

Besser qualifiziertes Personal um mit suchtkranken Menschen umzugehen, Programme und Einrichtungen speziell für konsumierende / suchtkranke Menschen

Jede Person die in NÜs arbeitet soll höflicher sein und hilfsbereit und nicht immer in einem Befehlston reden

Kontrolle von den Koffern und Taschen auf illegale Dinge

Wenigstens eine psychologisch professionelle Person die Sprechstunden anbietet

Finanziell und grundsätzlich mehr Ausstattung & Mittel

Mehr als 50 Personen kann nicht sein

Jemand sollte für die Diebstähle verantwortlich sein, es sollte möglich sein, Diebstähle zu melden, dass sich dann jemand darum kümmert und die Polizei auch gerufen wird und die Fälle auch registriert werden

Mitarbeitende sollten besser bezahlt werden

## Fokusgruppe 3

Ort: TagesTreff für Wohnungslose und Bedürftige, Weitlingstraße

Datum: 14.03.2023

Sprachen: gemischt, protokolliert auf Deutsch

<b>Frage 1: Haben Sie schlechte Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?</b>
Es funktioniert nur in der Theorie und nicht in der Praxis
Die ganzen Gesetze sind ein Labyrinth und er versteht die Bürokratie nicht
Kein warmes Wasser in einer Einrichtung im Strausberger Platz
Konsum von Alkohol ist problematisch
Die Bürokratie ist sehr stressig
Ohne Hilfe kommt man nicht klar
Sprachbarriere ist ein großes Problem
In den NÜs bekommt man nicht die nötige Hilfe
Integration im System ist in Deutschland nicht möglich
Für Familien ist es besonders schwierig einen Wohnplatz zu finden
Diskriminierung wegen russischer Sprache
Es gibt keine zentralisierte Sozialhilfe, jede Einrichtung macht anders, abhängig davon, wie sie bezahlt wird. Die Regeln ändern sich auch oft
Er hat das Zimmer mit drogenabhängigen Personen geteilt, er hat sich beschwert und das Rathaus hat ihm ein Ticket nach Lettland gekauft.
In der NÜ in Potsdam waren keine Sozialarbeiter:innen
Öffnungszeiten um 20 Uhr, um 19 Uhr schon in der Schlange
Frühstückszeit zu kurz
Sehr kurze Termine
Die Öffnungszeiten sind sehr kurz
Leute schubsen sich in der Schlange
Kein Platz für Leute mit Behinderung
In den NÜ gibt es sehr viel Diskriminierung und Homophobie
Keine Reservierungsmöglichkeit
Maskenpflicht, immer noch bei einigen Einrichtungen
Zu wenig medizinische Versorgung
Bett-Marken System: kein Recht bei Verspätungen, noch schwieriger mit Sprachbarrieren
Die Politik fördert Drogensucht
Manche Sozialarbeiter:innen die selber Obdachlosigkeit Erfahrung haben sind nicht in der Lage, gut zu arbeiten weil sie noch zu belastet sind
Zu wenig rechtliche Informationen
Überfüllung in den NÜ, schwierig ein Platz zu kriegen

**Frage 2: Haben Sie gute Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

Die Lage in Deutschland ist schon sehr gut

Die Einrichtungen in Deutschland wie die von der Stadtmission sind sehr gut, sie kümmern sich an den Menschen und so vermeiden, dass sie stehlen gehen

In Deutschland wird sehr viel geholfen

Deutschland kümmert sich sehr um die Obdachlosen

Allgemein zufrieden, einige NÜ sind besser, einige schlechter

Nicht viele negative Erfahrungen, aber Deutschland ist mit Flüchtlingen überfordert

Esse im „Ballon“ ist gut, die Leute waren auch nett

2 Personen aus Bulgarien sagen, sie haben keine Diskriminierung erfahren

**Frage 3: Welche Verbesserungsvorschläge bezüglich der Notübernachtungen haben Sie?**

Zentralisierung des Systems

Einrichtungen müssen 24 Stunden geöffnet sein

Ein Platz wo man zumindest bei schlechtem Wetter tagsüber bleiben kann

Reservierung Möglichkeit

Hausverbot ist keine Lösung gegen alkohol- und drogenabhängige Personen. Gut wäre es, wenn die Security mehr eingreifen könnte

Drogenabhängige und nicht abhängige Leute müssen nicht zusammen schlafen (Diskussion: Einige andere sind dagegen)

Sozialarbeiter müssen gut geschult sein, für alle die Zielgruppen → mehr Geld ist nötig

Die Arbeiter:innen in den NÜ müssen gut bezahlt sein, so dass das Personal professioneller ist und besser arbeitet, sie könnten die Leute, die unter Brücken leben, motivieren



## Fokusgruppe 4

Ort: Franziskanerkloster Suppenküche

Datum: 16.03.2023

Sprachen: gemischt, protokolliert auf Deutsch

<b>Frage 1: Haben Sie schlechte Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?</b>
---

Zu viele Menschen in Notunterkünften haben Suchtproblemen
---

Zu viel Gewalt, Aggression, "Böse"
------------------------------------

Zu viel Diebstahl
-------------------

Zu viele Menschen, zu wenige Einrichtungen
--

<b>Frage 2: Haben Sie gute Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?</b>
--

Ist Rettung in Not
--------------------

<b>Frage 3: Welche Verbesserungsvorschläge bezüglich der Notübernachtungen haben Sie?</b>
---

Je weniger Personen pro Zimmer desto besser
---

Qualifiziertes Personal
-------------------------

## Fokusgruppe 5

Ort: Wohnungslosen Tagesstätte „Am Wassertor“

Datum: 28.03.2023

Sprachen: Polnisch, protokolliert auf Deutsch

### **Frage 1: Haben Sie schlechte Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

schlechte Behandlung "wie der letzte Müll", wie als wären sie Betrüger, wird ignoriert und selbst bei Frage nach Hilfe wird die Hilfe nicht gegeben

die Erfahrungen in Hamburg sind besser als in Berlin, man wird mit mehr Respekt behandelt: Wärme, freundschaftlich, Menschen mit Erfahrung arbeiten.

In Berlins NÜs erleben sie viel Demütigung

Gewalt und kein Respekt nicht nur in NÜs, sobald Leute obdachlose Menschen sehen benehmen sie sich respektlos

In vielen NÜs darf sie Deos oder Nagelknipser "aus Sicherheitsgründen", auch Parfüms im Glas, nicht mit reinnehmen

In der Lehrerstraße wurde ihr sogar eine Packung Zitronensaft weggenommen, weil ihr unterstellt wird, sie zu betrügen, Drogen zu schmuggeln etc.

Diebstahl in den NÜs, vor allem von Konsumierenden da diese besonders in Geldnot sind

Bei vielen NÜs (auch Evas Obdach) sind einige deutsche betroffene Frauen die sehr starke psychische Probleme haben, sie sind eine Gefahr für sich selbst und andere, sind z.T. bewaffnet, und auch z.T. Gewalttätig gegen andere, benehmen sich auffällig und unangenehm, verstehen Regeln und Vorgänge nicht, sind verwirrt

Sie würde gerne einen Hund haben, aber dann könnte sie in so viele NÜs nicht mehr rein, daher schlafen viel Hundebesitzer auf der Straße

In großen NÜs arbeiten viele Araber als Security und seiner M. n. haben diese oft kulturell bedingt kein Respekt für Bedürftigen: unterschiedlich Behandlung von Gästen

**Diskussion:** ist vom Mensch abhängig, nicht kulturell

Viele Menschen wählen auch im Winter lieber die Straße

### **Frage 2: Haben Sie gute Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

Gute Erfahrungen gemacht, er fühlt sich sicher

gutes Essen, Frühstück und Abend

Waschmöglichkeiten und frische Bettwäsche z.T. jede Nacht

Ausgabe von Hygieneartikeln

Ausgab von Klamotten, Kleidern

Erfahrung von guter Security und dadurch weniger Diebstahl

**Diskussion:** andere haben in anderen Einrichtungen viele Diebstähle erlebt

In einer NÜs würde einer Gruppe von befreundeten Männern erlaubt in einem Zimmer zu schlafen und eine Box für persönliche Gegenstände zu lagern



### Frage 3: Welche Verbesserungsvorschläge bezüglich der Notübernachtungen haben Sie?

Duldung/Erlaubnis von Zelten in Parks, vllt am Rand der Stadt (Sommer)

NÜs sollten aufgeteilt/ getrennt sein für unterschiedliches Klientel, z.B. für Konsumierende, um Konflikte zu unterbinden, auch um Diebstahl von Konsumierenden zu minimieren

**Diskussion:** eher Zustimmung, aber in der Realität wohl eher nicht umzusetzen  
Probleme: z.B. nicht-Süchtige wollen morgens ihrer Hygiene nachgehen, aber Konsumierende besetzten die Toiletten, Mitarbeiter schicken nicht-Süchtige nach draußen zum Pinkeln

Es wäre wichtig, dass es ein Minimum an medizinischer Versorgung in NÜs gäbe

Mehr Unterstützung für Konsumierende in NÜs

Es wäre besser, wenn es mehr aber kleinere NÜs gäbe, auch für eine bessere Kontrolle, und für mehr Auswahl für Betroffene um zu entscheiden wo sie sich am wohlsten und am sichersten fühlen

ein separater Raum einrichten für Leute mit Läusen, kein Auswurf aber weniger Ansteckung

**Diskussion:** über den Zwang von Duschen einzuführen für Menschen die Läuse haben

Unterstützung in den NÜs bei der Arbeitssuche

Aktuelles Infomaterial (zu NÜs) das besser verteilt wird und im öffentlichen Raum sichtbar ist, damit man weiß, wo was ist auch wenn man kein Zugang zu Einrichtungen hat, Straßensozialarbeiter können nicht alles abdecken

Mehr NÜ/Schlafplätze im Sommer, denn wo soll man mit Zelt im Sommer hingehen, wenn man dann geräumt wird, Hitze Hilfe sollte es auch geben

Schließfächer, Kühlschränke

Mehr Respekt vom Personal

Mehr Nachtcafes (weniger Kontrolle)

Frühstücks/ Aufbewahrung/ Abendessen Möglichkeit für Menschen die in Zelten Schlafen

Voraussetzung sollten Deutschkurse sein, Angebote in NÜs für kostenlose Deutschkurse oder mind. Verweise zu Deutschkursen, Infos über Deutschkursen müssen auf vielen Sprachen verteilt werden, mehrsprachige Deutschlehrer (Polnischer Lehrer = Polnischer Schüler)

Security Personal muss Antidiskriminierungs-Training machen und Einfühlvermögen haben

Menschen mit Erfahrung könnten in NÜs anbieten und die Bedürfnisse am besten verstehen

Personen mit psychischen Problemen sollten in Krankenhäuser untergebracht werden, nicht in NÜs



## Fokusgruppe 6

Ort: Tagesstätte Seelingstreff

Datum: 05.04.2023

Sprachen: Polnisch, protokolliert auf Deutsch

<b>Frage 1: Haben Sie schlechte Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?</b>
Problem: klauen!
Asozial
Aggressionen
Alkohol / Drogen
kein Schlaf weil man Beklaut wird
lieber im öffentlichen Raum Zeit verbringen, z.B. Bus/Bahn um nicht beklaut zu werden
Einlass im Ballon zu Langsam warten bis 3 zu Stunden in der Kälte
Feuer im Ballon "Katastrophe"
Öffnungszeiten nicht lang genug
ab 1. Mai alles zu
Kampf ums Überleben auf der Straße er muss die halbe Stadt ablaufen nach Pfand um sich was zu essen zu kaufen (hohe Rivalität)
Deutsch ist ein Problem
unfreundliche Sozialarbeiter in Residenzstr.
Leute schlafen auf dem Fußboden dreckig, schlechte Luft
Aggression zwischen Nationalitäten
Engpässen, wie Essensausgabe, Einlass, Klamotten, 0 Schlafen
6 Uhr laute Musik beim Aufwachen im Ballon

<b>Frage 2: Haben Sie gute Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?</b>
Essen
Gut organisiert
Leinestraße 18h-11h offen Mitarbeiter nett Schule -> 30-40 oder mehr, 6-8 Menschen/Zimmer
Wannsee Security + Essen gut 30 P. 4 P/Zimmer
Alkohol und Waffen (persönlicher Schutz) werden beim Eingang kontrolliert
Zugang zu Hilfen



**Frage 3: Welche Verbesserungsvorschläge bezüglich der Notübernachtungen haben Sie?**

Mehr Kapazität tagsüber: 24/7 Plätze!

Bessere Kommunikation zw. Behörden (Jobcenter, Agentur für Arbeit, Sozialamt)

Mehr mehrsprachigen Mitarbeitender für Ausländer:innen

Kleinere Einrichtungen sind besser

Mehr Info - über Angebote (Essen, Schlafen, Klamotten)

Mehr persönliche Kontakt zu Mitarbeitenden

Mehr Hilfe bei der Jobsuche

Mehr Beratungsstellen

Schneller Einlass & früher - für alte und kranke (Diskussion)

Strengere Regeln gegen Gewalt



## Fokusgruppe 7

Ort: Street Werkstatt Straßenkinder e.V.

Datum: 18.04.2023

Sprachen: Deutsch, protokolliert auf Deutsch

### **Frage 1: Haben Sie schlechte Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

An Notübernachtungen ist gar nichts gut!

man wird zu früh rausgeschmissen - Öffnungszeiten sind schlecht

hohe Kriminalität (Diebstahl)

dreckige Duschen + Toiletten

zu viele Menschen auf kleinem Raum

Drogen, Alkohol

Security häufig sehr unfreundlich + übergriffig

Soz. Arbeiter:innen nicht immer hilfreich

Proviant Sachen werden immer mal wieder weggeworfen, wenn Gäste 1 oder 2 Tage nicht gekommen sind

große Sprachbarrieren

### **Frage 2: Haben Sie gute Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

man kann duschen + schlafen

Man kann essen - Qualität ist sehr unterschiedlich

### **Frage 3: Welche Verbesserungsvorschläge bezüglich der Notübernachtungen haben Sie?**

Es braucht mehr Unterkünfte für junge Menschen (16-20 Jahre + 20-28-Jährige)

Hausverbote aussprechen bei schweren Verstößen (Security / Polizei holen)

Besetzte Häuser sollen anerkannt werden

Mehr abschließbare Schränke

Mehr Sauberkeit ü. bessere hygienische Verhältnisse

Mehr politisches Engagement der Betroffenen wäre schön



## Fokusgruppe 8

Ort: Ambulanz der Berliner Stadtmission

Datum: 21.04.2023

Sprachen: Deutsch, protokolliert auf Deutsch

### **Frage 1: Haben Sie schlechte Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

Keine Plätze für Rollstuhlfahrer

Es droht von Hausverbot, wenn nicht am Montag früh genug weg (Rollstuhlfahrer, Rollstuhl war kaputt)

Nur 2 Einrichtungen (Franklinstraße und Ballon) mit Plätzen für Menschen mit Behinderung / Rollstuhl

Rollstuhlfahrer muss manchmal im Krankenhaus schlafen, weil kein Platz

Nicht genug Wohnheimplätze mit medizinischer Versorgung + Vollpension

### **Frage 2: Haben Sie gute Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

Gut, dass viele mitmachen

Stadtmission sehr gut

### **Frage 3: Welche Verbesserungsvorschläge bezüglich der Notübernachtungen haben Sie?**

Platz wo man tagsüber horizontal den Beinen hochlegen kann (+1) (Rollstuhlfahrer / Beinbehinderung)

Längere Öffnungszeiten für Menschen mit Behinderung / Rollstuhl (+1)

Hilfe um schwerbehinderten Ausweis zu bekommen

Mehr als 2 Rollstuhlfahrer in 1 Raum ist zu eng

Platz, um Medikamente für die Beine zu machen (nicht auf der Straße!)

Anbindung an Tagesstätte

Spezielle Plätze für Rollstuhlfahrende



## Fokusgruppe 9

Ort: Praxis am Stralauer Platz

Datum: 27.04.2023

Sprachen: gemischt, protokolliert auf Deutsch

<b>Frage 1: Haben Sie schlechte Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?</b>
---

die Polen kommen immer besoffen ü. fangen dann Streit an u. Schlägereien
--

Vor 3 Wochen wurde ihm von der Security mitgeteilt, dass Einlass 20-22 Uhr als er um Mitternacht kam (Lehrter Str.)
---

<b>Frage 2: Haben Sie gute Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?</b>
--

großer Raum (50 Menschen), aber Abteilungen mit jeweils 4 Betten (2 Stockbetten)
--

Essen ist nicht schlecht - Abendessen u. Frühstück
--

Schließen Ende April
----------------------

Residenzstr. ist besser als Frankfurter Allee, weniger Konflikt, weniger Polen
--

Ist nicht so bekannt, es kommen immer ca. 50 Menschen
---

<b>Frage 3: Welche Verbesserungsvorschläge bezüglich der Notübernachtungen haben Sie?</b>
---

es wäre gut, wenn die Einrichtungen 24h geöffnet wären
--





## Fokusgruppe 10

Ort: Klik e.V.

Datum: 27.04.2023

Sprachen: gemischt, protokolliert auf Englisch

### **Question 1: Did you make bad experiences in emergency night shelters? If yes, which ones?**

Availability: there's only a few hostels, it's hard to get a bed

If you are not German you don't get in, depending on the employees

The employees at the shelters choose arbitrarily who gets in and Germans are privileged, depending on the shelter and the staff members

Very bad experience with employee at Franklinstraße

Not taken in because he was taken for a tourist because of his look - this happens all the time

Told to go back to Slovakia to get help

The queueing is a disaster, queues are not managed

Queues take hours

Ohlauer Str. arbitrary rules/security, new drama all the time

Lehrter Str. if you arrive after 9PM you have to sleep on the floor

Security guards also drink

Drunk people often create conflict

Witnessing a lot of alcohol abuse

Snoring and coughing all the time: sleeping is hard

Waking up at 5AM, everyone out at 6AM: it's harassment for 1 hour

People masturbate

Probably more stressful than a prison

In several shelters the staff is not nice with the homeless people

Syringes laying around are dangerous for pets

Confiscation of personal items (incl. hygiene items such as razor and toothbrush)

Stealing

### **Question 2: Did you make good experiences in emergency night shelters? If yes, which ones?**

in "balloon-shelter" a staff member was privileging/welcoming older and more vulnerable people

I enjoy as a spectacle the drama of the fights

Security trying to de-escalate a conflict without shouting

Security personnel brought him food

### **Question 3: What proposals or demands do you have for the emergency shelter system?**

Using an informatic system to better organize beds and users in order to queue less

Centralized coordination for people who lost their house or are homeless - the centralized coordination indicates the homeless where to go

More houseprojects (communal living)

More places for "Anmeldung"

Alcohol control for security

Give homes and work to people



hostels where you pay for the accommodation with work instead of money
Waking up in a nicer way and at least a bit later
Staff and guests should be equals: the staff shouldn't feel and act superior
There should be (undercover <i>*discussion, not everyone agreed*</i> ) commissionaires who observe from a homeless point of view how the staff behaves and the quality of the service
Different shelters for people with different needs: separation of drug addicts and non-users
More communication with homeless people about their condition (like this discussion)
Staff should communicate more with the service users, for instance about independently waking up
Functioning box system for valuable belongings
Shelter for people with pets
The process of getting your own house shouldn't take so long, especially for people who have a job but are still homeless



## Fokusgruppe 11

Ort: Frauentreff Olga

Datum: 16.05.2023

Sprachen: gemischt, protokolliert auf Deutsch

### **Frage 1: Haben Sie schlechte Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

Es ist schwer ein Einzelzimmer in einer Notübernachtung zu finden

Heute schwieriger als vor 30 Jahre, weil jetzt sehr viele mehr Leute Bedarf haben

Heute gibt es mehr Gewalt

Die Putzfrauen sind laut, machen Musik an und sprechen laut in der Früh

Früher war leichter vermittelt zu werden (langfristige Wohnung), jetzt sehr viel schwieriger

Keine Beratung zur Verfügung

Einmal wurden bei Pumpe (Notübernachtung) die persönlichen Sachen geklaut aber die Betreuerin hat sich darauf nicht gekümmert - keine Unterstützung und hat gedroht, dass wenn die Opfer weiter fragt, muss sie los gehen

Bei der Tür war eine große Spalte und es war so laut, dass sie nicht schlafen könnte und hat Kopfschmerzen bekommen, als sie schwanger war

### **Frage 2: Haben Sie gute Erfahrungen mit den Notübernachtungen in Berlin gemacht? Wenn ja, welche?**

Die „Pumpe“ ist die beste NÜ: freundlich, Essen alle zusammen, Duschen, gemeinsame Aktivitäten, Sauber, keine Aggressive Leute, Gute Regeln

Gut, dass man Schutz hat

Die Tür zu machen zu können

Essen

Sicherheit, „Man ist einfach geschützt“, nette Menschen

Vor 30 Jahre, die NÜ waren einfach zu finden und es gaben Plätze zur Verfügung

Sozialarbeiter:innen immer sehr gut

Vor 30 Jahre: von NÜ als schwangere Frau in Mutter-Kind-Heim vermittelt

### **Frage 3: Welche Verbesserungsvorschläge bezüglich der Notübernachtungen haben Sie?**

Mehr Angebote und Hilfe

Die Sozialarbeiter:innen müssen mehr Motivation haben

Einfacherer Zugang zu Informationen

Nicht zu viel Lärm machen

Die verantwortlichen Personen müssen wirklich darauf achten, dass alles gut funktioniert, mit ganz praktischen Sachen, Schutz von Privatsachen, bessere Orte um die Sachen aufzubewahren (Schließfächer mit eigenem Schlüssel) oder bei der Waschmaschine, weil oft werden Sachen geklaut

Den Sozialarbeiter darf es nicht egal sein, wenn den Gästen etwas geklaut ist

Möglichkeiten Taschengeld zu verdienen, durch kleine arbeiten und Hilfen in der Einrichtung Programme um Fähigkeiten zu lernen und eventuell ein Job zu finden

## 2. Kategorisierungstabelle

### Negative Erfahrungen

Transkribierte Aussagen	Kategorie	Kodierung
no translators for Slavic languages	Sprachbarriere	Sprach.
horrible that you need to be there at a certain time and leave so early	Öffnungszeiten	Öff.
you are being woken up really early	Weckzeit	Regeln
when you leave it is cold and dark, especially in winter times	Öffnungszeit	Öff.
some shelters don't let you in without proof of work	Einlassvoraussetzung	Einlass
the 24/7 shelters never have availability	Öffnungszeiten	Öff.
Öffnungszeit um 20 Uhr, um 19 Uhr schon in der Schlange	Öffnungszeiten	Öff.
Leute Schubsen sich in der Schlange	Einlassmanagement	Einlass
at the same time there are empty hotels at Alexanderplatz	Ungerechtigkeit	Politische Kategorie
we couldn't close the doors behind us, so we didn't have privacy	Keine Privatsphäre	Atmosphäre
exposed to drugs etc	Drogenprobleme	Sucht
Exposed to bad state (mental)	Psychische Probleme	Psy.
Exposed to bad state physical	Medizinische Probleme	Med.
experience with theft, things were stolen	Diebstahl	Dieb.
mistreatment/racism against non-German people, especially in case of language barriers, both from employees and other unhoused people	Rassismus, Sprachbarriere, Personal rassistisch	Rass., Sprach., Personal
some places have unwritten rules of being only for certain groups	Selektion, Ungleichbehandlung	Selektion
some shelters will give you a bracelet with a number that you need to carry what whole time, you feel like an animal	Spezielle Hausregeln	Regeln
problems with hygiene, you catch lice and other guests are not checked before	Hygieneprobleme	Hyg.
the sheets are not being cleaned properly	Hygieneprobleme	Hyg.
if you complain too much the social workers get really rude... it's a "good cop - bad cop" situation	Personal unhöflich	Personal
it's very bad for the mental health	Personal schlecht qualifiziert	Personal
we experienced bad food, even food poisoning	Lebensmittel verdorben	Lebensmittel
one time they literally gave me dog food	Lebensmittel minderwertig	Lebensmittel

with many people in the room there is always noise and snoring and once you catch sleep someone	Schlafbedingungen	Schlaf.
comes in and screams “Morgen!”, not even “Guten Morgen” and you get kicked out	Wecken (unsanft)	Personal
gender exclusive shelters are a problem for queer people	Ausschluss sexuell nicht Binärer	Exclusion
the risk of danger in shelters for visibly queer people	Gefahr für Queere	Queer -
in one place they didn't even give anyone a pillow	Ausstattung mangelhaft	Ausstatt.
in shelters they treat you as a lesser human	Personal rassistisch	Personal
in case of robbery I told the social workers, they ignored it, I called the police, they said why I didn't tell the social workers, the police had to come to get my stuff back	Personal negativ	Personal
experienced a fight, not a situation where the social workers came to help, when they found out about it they wanted to kick me out	Personal überfordert	Personal
the shelter was hosting mentally unstable people, it was very difficult to deal with, I was scared at night if the person would do something and the person actually stole from me - and also the other way around	NÜs/Personal mit auffälligen Gästen überfordert	Personal
not every shelter let me enter with my dogs, rules are different everywhere, the best way is to go through all shelters with the social worker to find the best option	Haustierproblem	Tier
choosing a car: nothing gets stole, it's safer, eve if Berlin is loud	Diebstahl	Dieb.
not being let if because of being very dirty from all the work	Einlasskriterien	Einlass
where you can sleep you can't get the shower + food and the other way around	Ausstattungsängel	Ausstatt.
mandatory corona tests	Einlasskriterien	Einlass
Besuch in einem OWH, Besuche wurden massiv kontrolliert, es war teuer, die Möbel waren demoliert, Matratzen in schlechtem Zustand, manche Heime waren ähnlich wie ein Knast aufgebaut, zustände so schlecht, dass sie die Straße sogar bevorzugen würde	Ausstattung	Ausstatt.
Einsamkeit ist eine Erfahrung in diesen Einrichtungen, das Gefühl von ständiger Kontrolle und keiner Freiheit	Einrichtungsklima, psychosozial	Atmosphäre
3-4 Betten in einem Raum, Leute kontrollieren sich auch untereinander, ständige Beobachtung von anderen, Schwierigkeit höflich zu reagieren bei unangenehmen Begegnungen	Einrichtungsklima, psychosozial	Atmosphäre
Lange Wartezeiten, mind. 3 h., im Sommer durfte man ab 18 Uhr rein im Winter erlebt, dass man erst ab 22 Uhr rein durfte	Einlassmanagement	Einlass



Sehr kurze Termine. Die Öffnungszeiten sind sehr kurz	Öffnungszeiten	Öff.
Behandlung von Security und Mitarbeitenden ist sehr schlecht man fühlt sich wie ein Sklave, willkürliche Befehle oder Aufforderungen, nach Laune und nicht nach Regeln, die Mitarbeitenden wirken wie als mögen sie ihre Arbeit nicht, sie behandeln einen herzlos, unmenschlich, Missachtung der Würde. Die schlechte Behandlung löst Wut aus und auch negative Behandlung	Personal schlecht	Personal
Bei Essensausgabe würde er warten/stehen gelassen, so lange bis die Ausgabe zu Ende war	Essensausgabe	
Viel Diebstahl erlebt	Diebstahl	
Bevorzugung von Treppenaufgängen vor NÜs, denn trotz Kontrolle wurde er oft bestohlen und Leute schaffen es Alkohol rein zu schmuggeln	Diebstahl, Alkoholproblem	Dieb., Sucht
Ständiges Gefühl der Unsicherheit	Unsicherheit	Atmosphäre
die Sozialarbeitenden machen ihre Arbeit ohne Herz	Personal herzlos	Personal
Das Leben in NÜs raubt einem die Energie zum Leben	Einrichtungsklima	Atmosphäre
Sehr viele viele dutzend Leute in einem großen Raum, besser als nichts aber von den Geräuschen, der Unruhe und den Bewegungen aller Menschen war es immer schwierig	Einrichtung zu groß	Größe
es gibt sehr unschöne Gebäude für NÜs	Gebäude unschön	Gebäude
Es funktioniert nur in der Theorie und nicht in der Praxis		
Die ganze Gesetze sind ein Labyrinth und er versteht die Bürokratie nicht	Bürokratie, Gesetzeslabyrinth	Bürokratie
Kein Warmes Wasser in einer Einrichtung im Strausberger Platz	Ausstattungsängel	Ausstatt
Konsum von Alkohol ist Problematisch	Alkoholproblem	Sucht
Die Bürokratie ist sehr Stressig	Bürokratie	Bürokratie
Ohne Hilfe kommt man nicht klar		
In die NÜ bekommt man nicht die nötige Hilfe	Fehlende Unterstützung	Personal
Sprachbarriere ist ein großes Problem	Sprachbarriere	Sprach.
Integration im System ist in Deutschland nicht möglich	Systemängel	System -
Für Familien ist es besonders schwierig einen Wohnplatz zu finden	Familien = Barriere	Familien
Diskrimination wegen russische Sprache	Diskriminierung	Diskriminierung
In den NÜ gibt es sehr viel Diskrimination und Homophobie	Homophobie, Diskriminierung	Diskriminierung
Es gibt keine zentralisierte Sozialhilfe, jede Mission, jede Einrichtung macht anders, abhängig davon, wie sie bezahlt wird. Die Regeln ändern sich auch oft	Fehlende zentrale Einheitlichkeit	Einheitlichkeit -



Er hat das Zimmer mit drogenabhängigen Personen geteilt, er hat sich beschwert und das Rathaus hat ihm ein Ticket nach Lettland gekauft.	Drogenproblem	Sucht
In der NÜ in Potsdam waren keine Sozialarbeiter:innen.	Fehlendes Fachpersonal	Personal
Kein Platz für Leute mit Behinderung	Menschen mit Behinderung Aussonderung	Exklusion
Frühstückszeit zu kurz	Zeit-Tagesablauf-Problem	Regeln
Keine Reservierungsmöglichkeit	Reservierung fehlt	Platzvergabe
Maskenpflicht, immer noch bei eigene Einrichtungen	Maskenpflicht	Regeln
Zu wenig medizinische Versorgung	Medizinische Versorgung	Versorgung med. -
Bett Marke System: kein Recht bei Verspätungen, noch schwieriger mit Sprachbarrieren	Bettmarken	Regeln
Die Politik fordert Drogensucht	Drogenproblem	Sucht
Manche Sozialarbeiter:innen die selber Obdachlosigkeit Erfahrung haben sind nicht in der Lage um gut zu arbeiten weil sie noch zu belastet sind	Personal nicht geeignet	Personal
Zu wenig Rechtliche Informationen	Rechtliche Infos fehlen	Beratung -
Überfüllung den NÜ, schwierig ein Platz zu kriegen	Zu wenig Plätze	Platzvergabe
Zu viele Menschen in Notunterkünfte haben Suchtproblemen	Suchtprobleme	Sucht
Zu viel Gewalt, Aggression, "Böse"	Gewaltprobleme	Gewalt mehrfach
Zu viel Diebstahl	Diebstahl	Dieb. mehrfach
Zu viele Menschen, zu wenige Einrichtungen	Zu wenig Plätze	Platzvergabe
schlechte Behandlung "wie der letzte Müll", wie als wären sie Betrüger, wir ignoriert und selbst bei Frage nach Hilfe wird die Hilfe nicht gegeben	Personal hilft nicht, negativ	Personal
In Berlin NÜs erleben sie viel Demütigung Gewalt und kein Respekt	Personal demütigt, Gewaltproblem	Personal, Gewalt
In viele NÜs darf sich Deos oder Nagelknipser, "als Sicherheitsgründen", Parfüms im Glas nicht mit rein nehmen	Einlasskriterien	Einlass
In der Lehrter Straße wurde ihr sogar eine Packung Zitronensaft weggenommen, weil ihr unterstellt wird, sie zu betrügen, Drogen zu schmuggeln etc.	Einlasskriterien	Einlass
Diebstahl in den NÜs, vor allem von Konsumierenden da diese besonders in Geldnot sind	Diebstahl	Dieb
Bei vielen NÜs einige deutsche betroffene Frauen haben sehr starke psychische Probleme, sind eine Gefahr für sich selbst und andere, sind z.T. bewaffnet, und auch	Frauen mit psychischen Problemen	Psych.



z.T. Gewalttätig gegen andere, benehmen sich auffällig und unangenehm, verstehen Regeln und Vorgänge nicht, sind verwirrt		
Sie würde gerne einen Hund haben, aber dann könnte sie in so viele NÜs nicht mehr rein, daher schlafen viel Hundebesitzer auf der Straße	Haustierproblem	Tier
In großen NÜs arbeiten viele Araber als Security und seiner M. n. haben diese oft kulturell bedingt kein Respekt für Bedürftige: unterschiedlich Behandlung von Gästen	Security respektlos (kulturell bedingt)	Security
Alkohol / Drogen	Suchtmittelproblem	Sucht mehrfach
kein Schlaf weil man Beklaut wird	Diebstahl	Dieb.
lieber im öffentlichen Raum Zeit verbringen, z.B. Bus/Bahn um nicht beklaut zu werden	Diebstahl	Dieb.
Einlass zu Langsam warten bis 3 Stunden in der Kälte	Einlassmanagement	Einlass
Feuer ausgebrochen		Einzelfall
Nicht lang genug Öffnungszeiten	Öffnungszeiten	Öff.
Deutsch ist ein Problem	Sprachbarriere	Sprach
unfreundliche Sozialarbeiter	Personal unfreundlich	Personal
Leute schlafen auf dem Fußboden dreckig, schlechte Luft	Hygiene, Schlafbedingungen	Hyg., Ausstatt.
Aggression zwischen Nationalitäten	Aggression	Gewalt
Engpässen, wie Essensausgabe, Einlass, Klamotten, 0 Schlafen	Regeln, Abläufe schlecht organisiert	Regeln, Org.
6 Uhr Laute Musik beim Aufwachen	Wecken	Personal
man wird zu früh rausgeschmissen - Öffnungszeiten sind schlecht	Öffnungszeiten	Öff.
hohe Kriminalität (Diebstahl)	Diebstahl	Dieb.
dreckige Duschen, Toiletten	Hygiene	Hyg.
zu viele Menschen auf kl. Raum	Zu viele Menschen	Größe
Security häufig sehr unfreundlich + übergriffig	Security übergriffig	Security mehrfach
Soz. Arbeiter:innen nicht immer hilfreich	Personal hilft nicht	Personal
Priv. Sachen werden immer mal wieder weggeworfen, wenn Gäste 1 oder 2 Tage nicht gekommen sind	Private Sachen werden entsorgt	Regeln
gr. Sprachbarrieren	Sprachbarrieren	Sprach
Keine Plätze für Rollstuhlfahrer	Barrierefreiheit fehlt	Exklusion
Droht von Hausverbot wenn nicht am Montag früh weg (Rollstuhlfahrer, Rollstuhl war kaputt)	Barrieren für Rollstuhlfahrende	Exklusion
Nur 2 Einrichtungen mit Plätze für Menschen mit Behinderung / Rollstuhl	Barrierefreiheit zu selten	Exklusion
Rollstuhlfahrer muss manchmal in Krankenhaus schlafen	Barrieren für Rollstuhlfahrende	Exklusion
Nicht genug Wohnheimplätze mit medizinische Versorgung + Vollpension	Medizinische Versorgung fehlt	Versorg. med.
die Polen kommen immer besoffen ü. fangen dann Streit an u. Schlägereien. Weniger Polen, weniger Konflikte	Alkohol, Konflikte, Gewalt	Gewalt, sucht





If you are not German you don't get in, depending on the employees	Ausschluss Nicht-Deutscher	Personal
The employees at the shelters choose arbitrarily who gets in and Germans are privileged, depending on the shelter and the staff members	Einlass-Kriterien-Willkür, Deutsche werden privilegiert	Einlass, Regeln, Personal
Not taken in because he was taken for a tourist because of his look	Einlass-kriterien-Problem	Einlass
Told to go back to Slovakia to get help	Diskriminierung	Personal
The queueing is a disaster queues are not managed	Einlassmanagement	Einlass
arbitrary rules/security, new drama all the time	Willkür	Regeln, Security
if you arrive after 9PM you have to sleep on the floor	Regel-Willkür	Regeln
Security guards also drink	Security Alkohol	Security
Drunk people often create conflict	Alkoholproblem	Sucht
a lot of alcohol abuse	Alkoholproblem	Sucht
Snoring and coughing all the time: sleeping is hard	Schlafbedingungen	Atmosphäre
Waking up at 5AM, everyone out at 6AM: it's harassment for 1 hour	Wecken	Atmosphäre
People masturbate		Einzeläußerung
Syringes laying around are dangerous for pets	Hygieneproblem, Drogenproblem	Hyg., Sucht
Beschlagnahme von persönlichen Gegenständen (inkl. Hygieneartikel wie Rasierer und Zahnbürste)	Regeln, Einlasskriterien	Einlass, Regeln
Heute schwieriger als vor 30 Jahre, weil jetzt sehr viele mehr Leute Bedarf haben	Schwierig, großer Bedarf	
Heute gibt es mehr Gewalt	Gewalt	
Die Putzfrauen sind laut, machen Musik an und sprechen laut in der Früh	Putzfrauen laut früh	Atmosphäre, Personal
Früher war leichter vermittelt zu werden (langfristige Wohnung), jetzt sehr viel schwieriger	Wohnungsvermittlung schwierig	<i>Politische Kategorie</i>
Keine Beratung zur Verfügung	Keine Beratung	Angebote
Einmal wurden bei xxxxx (Notübernachtung) die persönliche Sachen geklaut aber die Betreuerin hat sich darauf nicht gekümmert - keine Unterstützung und hat gedroht, dass wenn die Opfer weiter fragt, muss sie los gehen	Diebstahl, Personal kümmert sich nicht, Personal droht	Dieb., Personal schlecht
Bei der Tür war eine große Spalte und es war so laut, dass sie nicht schlafen könnte und hat Kopfschmerzen bekommen, als sie schwanger war	Atmosphäre, laut, keine Privatsphäre, macht krank	Ausstattung /Atmosphäre gesundheitsgefährdend
Es ist schwer ein Einzelzimmer in einer Notübernachtung zu finden	EZ selten	Größe



## Positive Erfahrungen

Transkribierte Aussagen	Kategorie	Kodierung
in the last 3 months I received more help from 1 social worker than in the last 8 years	Personal hilfreich	Personal +
generally, good experiences	Gute Erfahrungen	Generell +
it's a personal thing, a matter about who works at a shelter, at one shelter the worker was an angel	Personal hilfreich	Personal +
Berlin generally has good social workers; some really give their best	Personal hilfreich	Personal +
it's good when the social worker is really interested in you and makes a connection	Personal hilfreich	Personal +
it's' good that in Berlin there is at least some places that accept people with addictions	Suchtabhängigkeiten werden akzeptiert	Suchtakzep. +
for me it's good that most shelters don't accept people that are actively using/consuming	Suchtmittelkonsum wird nicht akzeptiert	Sucht non +
mandatory corona tests	Corona Test als Einlassbedingung	CoronaTest +
Gute Erfahrungen in kleinen NÜs, es gibt schöne Gebäude für NÜs	Kleine Einrichtungen, Gebäude schön	Kleines Haus +, Gebäude +
Es ist gut, dass das System Essen & Schlafplätze vermittelt	Essen, Schlafplatz	Generell +
Die Lage in Deutschland ist schon sehr gut	Deutschland gut	Generell +
Die Einrichtungen in Deutschland sind sehr gut, sie kümmern sich an den Menschen und so vermeiden, dass sie stehlen gehen	Deutschland gut, Berlin gut, d.h. kümmern sich	Generell +
In Deutschland wird sehr viel geholfen	Deutschland hilft	Generell +
Deutschland kümmert sich sehr auf den Obdachlosen	Deutschland kümmert sich	Generell +
Allgemein zufrieden, eigene NÜ sind besser, eigene schlechter	zufrieden	Generell +
Nicht viele negative Erfahrungen, Deutschland mit Flüchtlingen überfordert	Nicht viel negativ, Flüchtlingsproblem	Generell +
Essen ist gut, die Leute waren auch nett	Essen gut, Personal nett	Personal +, Essen +
keine Diskriminierung erfahren	Keine Diskriminierung	
Ist Rettung in Not	Rettung in Not	Generell +
Gute Erfahrungen gemacht, er fühlt sich sicher	Gut, sicher	Generell +
gutes Essen, Frühstück und Abende	Essen gut	Essen + mehrfach
Waschmöglichkeiten und frische Bettwäsche z.T. jede Nacht	Hygiene gut	Hygiene +
Ausgabe von Hygieneartikeln	Hygiene, Versorgung	Versorgung +
Ausgab von Klamotten, Kleidern	Kleidung, Versorgung	Versorgung +
Erfahrung von guter Security und dadurch weniger Diebstahl	Security gut	Security + mehrfach



Gut organisiert	Organisation gut	Org. +
Mitarbeiter nett	MA nett	Pers +
4 P/Zimmer	Zimmerbelegung gut	Wenig Bett Zi. +
Nur 30 Personen insgesamt	Einrichtungsgröße klein	Kleines Haus
Alkohol und Waffen (persönlicher Schutz) werden beim Eingang kontrolliert	Einlasskontrolle	Einlasskontrolle +
Zugang zu Hilfen	Hilfsangebote	Angebote +
man kann duschen + schlafen	Duschen, Schlafplatz	Versorgung + mehrfach
Gut, dass viele mitmachen		
jeweils 4 Betten (2 Stockbetten)	Zimmerbelegung gut	4 Bett Zi. +
a staff member was privileging/welcoming older and more vulnerable people	Personal zugewandt	Personal +
Security trying to de-escalate a conflict without shouting	Security deeskaliert	Security +
Security brought him food	Security hilft	Security +
Gut, dass man Schutz hat	Schutz	Schutz Sicherh.
Essen	Essen	Versorgung
Sicherheit, "Man ist einfach geschützt", nette Menschen	Sicherheit, nette Menschen	Schutz Sicherh.
Vor 30 Jahre, die NÜ waren einfach zu finden und es gaben Plätze zur Verfügung		nicht aktuell (nicht gezählt)
Sozialarbeiter:innen immer sehr gut	Sozarb. gut	Sozarb. Pers +
Vor 30 Jahre: von NÜ als schwangere Frau in Mutter-Kind-Heim vermittelt		nicht aktuell (nicht gezählt)
Die Tür zu machen zu können	Tür zumachen können	Atmosphäre
xxx, beste NÜ: freundlich, Essen alle zusammen, Duschen, gemeinsame Aktivitäten, Sauber, keine Agressive Leute, Gute Regeln	Atmosphäre, gemeinsames Essen, Duschen, Hygiene, keine Agg., gute Regeln, gemeinsame Aktivitäten	Vor 30 J. ? dann nicht aktuell (nicht gezählt)



## Forderungen / Vorschläge für Veränderungen

Transkribierte Aussagen	Kategorie	Kodierung
there should be more places for young people, so you are not exposed to drugs etc or bad state (mental and physical conditions)	Einrichtungen spezialisieren	Einr. spez.
opening and closing times should be changed, that would improve a lot of things	Öffnungszeiten erweitern	Öff. <
there is a need for non-exclusive places so non-binary people or people that have not transitioned yet have a safe place to go	Einrichtungen spezialisieren	Einr. spez.
most importantly: the opening hours (coming earlier, leaving later) - compared to day centers (match time)	Öffnungszeiten erweitern	Öff. <
options to come during the night, and not be locked out (that's also important for making a living)	Öffnungszeiten erweitern	Öff. <
9:30/10AM would be more human, when at least there is something to do outside	Öffnungszeiten erweitern	Öff. <
more places that offer longer stays, more than just one night, but multiple nights	more than just one night	Tag ff
single rooms / double rooms, or the options for privacy like curtains	EZ, DZ, mehr Privatsphäre	EZ/DZ, privat
need for better lockers that are not broken open easily	Schließfächer einbruchssicher	Schließfächer
the option to keep your stuff at the shelter safely in a locked room	Sicherer Aufbewahrungsraum	Schließfächer
translators for Slavic languages	Sprachmittler	Sprachmittler
whirlpool	Ausstattung	Ausstattung
bigger towels (enough to dry yourself properly)	Ausstattung	Ausstattung
proper help and accommodation, a minimum necessary standard	Service, Ausstattung	Ausstattung, Hilfestandard
more spaces for queer people	Einrichtungen spezialisieren	Einr. spez.
connect people that know each other instead of separating them (friends), choosing your roommate	Zimmerbelegung sozial	Zimmerbelegung
more places for people with health issues (mental issues especially) with social workers that have basic knowledge on how to deal with it. Having options (without a strict separation), safe co-existence is important)	Einrichtungen spezialisieren, Inklusion, Personal qualifizieren	Einr. spez., Inklusion, Personal qualifizieren
it would be better to have max 2 people	Doppelzimmer	DZ
MA sollten bei einer Aufgabe bleiben, sie haben zu viele Aufgaben auf einmal	MA überfordert	Personal qualifizieren
Sozialarbeiter müssen gut geschult sein, für alle die Zielgruppen → mehr Geld ist nötig	Personal qualifizieren, mehr Geld	Personal qualifizieren, Bezahlung?
Die Arbeiter:innen in den NÜ müssen gut bezahlt sein, so dass das Personal professioneller ist und besser arbeitet, sie	Personal Bezahlung, Personal professionalisieren	Personal qualifizieren, Bezahlung



könnten die Leute, die unter Brücken leben, motivieren		
Jede Person, die in NÜs arbeitet soll höflicher sein und hilfsbereit und nicht immer in einem Befehlstone reden	Personal qualifizieren	Personal qualifizieren
24/7 Öffnungszeiten wären besser	Öffnungszeiten erweitern	Öff. <
Einrichtungen müssen 24 Stunden geöffnet sein	Öffnungszeiten erweitern	Öff. <
Ein Platz, wo man zumindest bei schlechtem Wetter tagsüber bleiben kann	Öffnungszeiten erweitern	Öff. <
Trennung von Menschen/Gästen nach Nationalitäten um Konflikte zu unterbinden und mehr Zugehörigkeit fühlt	Einrichtungen spezialisieren	Einr. spez.
Es sollte nicht nur um Essen und Schlafen gehen sondern darum, dass Menschen am Leben sind und nicht nur existieren	Personal qualifizieren	Personal qualifizieren
Besser qualifiziertes Personal um mit suchtkranken Menschen umzugehen, Programme und Einrichtungen speziell für konsumierende / suchtkranke Menschen	Personal qualifizieren, Einrichtungen spezialisieren	Personal qualifizieren, Einr. spez.
Kontrolle von den Koffern und Taschen auf illegale Dinge	Einlasskontrollen sorgfältiger	Einlasskontrollen
Wenigstens eine psychologisch professionelle Person die Sprechstunden anbietet	Psychologische Sprechstunde	Psych. Sprechstd.
Finanziell und grundsätzlich mehr Ausstattung & Mittel	Ausstattung	Ausstattung
Mitarbeitende sollten besser bezahlt werden	Personal Bezahlung	Personal Bezahlung
Mehr als 50 Personen kann nicht sein	Kleine Einrichtungen	Kleine Häuser
Jemand sollte für die Diebstähle verantwortlich sein, es sollte möglich sein Diebstähle zu melden, dass sich dann jemand darum kümmert und die Polizei auch gerufen wird und die Fälle auch registriert werden	Diebstahl-Management	Dieb Manage
Zentralisierung des Systems	Zentralisierung	Zentral
Reservierung Möglichkeit	Platzreservierung	Reservierung
Hausverbot ist keine Lösung gegen alkohol- und drogenabhängige Personen. Gut wäre es, wenn die Security mehr eingreifen könnte	Suchtproblem-Management	Sucht Manage
Drogenabhängige und nicht abhängige Leute müssen nicht zusammen schlafen	Suchtproblem-Management	Sucht Manage
Je weniger Personen pro Zimmer desto besser	Zimmerbelegung	Zimmerbelegg
Qualifiziertes Personal	Personal qualifizieren	Personal qualifizieren
die Erfahrungen in Hamburg sind besser als in Berlin, man wird mit mehr Respekt behandelt: Wärme, freundschaftlich, Menschen mit Erfahrung arbeiten.	Personal qualifizieren	Personal qualifizieren
Duldung/Erlaubnis von Zelten in Parks, vllt am Rand der Stadt (Sommer)	Zelte erlauben	Zelte
NÜs sollten aufgeteilt / getrennt sein für unterschiedliche Klientel, z.B. für Konsumierende, um Konflikte zu unterbinden	Einrichtungen spezialisieren	Einr. spez.



Es wäre wichtig, dass es ein Minimum an medizinischer Versorgung im NÜs gäbe Mehr Unterstützung für Konsumierende in NÜs	Medizinische Versorgung, Suchtprobleme	Versorg. med., Sucht Manage
Es wäre besser, wenn es mehr aber kleinere NÜs gäbe, auch für eine bessere Kontrolle, und für mehr Auswahl für Betroffene um zu entscheiden wo sie sich am wohlsten und am sichersten fühlen	Mehr und kleinere NÜs	Mehr NÜs, kleine NÜs
ein separater Raum einrichten für Leute mit Läusen, kein Rauswurf aber weniger Ansteckung	Läuseproblem- Management	Läuse Manage
Unterstützung in den NÜs bei der Arbeitssuche!	Hilfe-Angebote erweitern	Angebote <
Aktuelles Infomaterial (zu NÜs) das besser verteilt wird und im öffentlichen Raum sichtbar ist, damit man weiß, wo was ist auch wenn man kein Zugang zu Einrichtungen hat, Straßensozialarbeiter können nicht alles abdecken	Infomaterial aktualisieren	Infomaterial
Mehr NÜ/Schlafplätze im Sommer, denn wo soll man mit Zelt im Sommer hingehen, wenn man dann geräumt wird, Hitze Hilfe sollte es auch geben	Mehr Plätze im Sommer, Hitzehilfe	Sommer Hitze
Schließfächer, Kühlschränke	Ausstattung: Schließfächer, Kühlschränke	Ausstattung: Schließfächer, Kühlschränke
Mehr Respekt von Personal	Personal qualifizieren	Personal qualifizieren
Mehr Nacht Cafés (weniger Kontrolle)	Angebot erweitern	Angebote <
Frühstücks/ Aufbewahrung/ Abendessen Möglichkeit für Menschen die in Zelten Schlafen	Angebot erweitern (für Zeltende)	Angebote <
Voraussetzung sollten Deutschkurse sein, Angebote in NÜs für kostenlose Deutschkurse oder mind. Verweise zu Deutschkursen, Infos über Deutschkursen müssen auf vielen Sprachen verteilte werden, mehrsprachige Deutschlehrer (Polnischer Lehrer = Polnischer Schüler)	Angebote erweitern: Deutschkurse	Angebote <
Security Personal muss Antidiskriminierungs- Training machen und Einfühlvermögen haben	Security qualifizieren	Security qualifizieren
Menschen mit Erfahrung könnten in NÜs anbieten und die Bedürfnisse am besten Verstehen	„Menschen mit Erfahrung“ engagieren	Erfahrene einsetzen
Personen mit Psychische Probleme sollten in Krankenhäuser, nicht in NÜs	Menschen mit psychischen Problemen ausschließen	Psych. Probl. Exklusion
Mehr Kapazität tagsüber: 24/7 Plätze!	Öffnungszeiten 24/7	Öff <
Bessere Kommunikation zw. Behörden (Jobcenter, Agentur für Arbeit, Sozialamt)	Behörden besser vernetzen	BehördenNetz



Mehr mehrsprachigen Mitarbeitender für Ausländer:innen	Personal mehrsprachig	Personal qualifizieren Sprach.
Kleinere Einrichtungen sind besser	Kleinere Einrichtungen	Kleine Häuser
Mehr Info - über Angebote (Essen, Schlafen, Klamotten)	Info über Angebote	Infomaterial
Mehr persönliche Kontakt zu Mitarbeitenden	Angebot erweitern	Angebote <
Mehr Hilfe bei der Jobsuche	Angebot erweitern	Angebote <
Mehr Beratungsstellen	Angebot erweitern	Angebote <
Schneller Einlass & früher - für alte und kranke	Öffnungszeiten erweitern, Einlassmanagement	Öff. <, Einlass Manage
Strengere Regeln gegen Gewalt	Gewaltproblem	Gewalt Manage
Es braucht mehr Unterkünfte für junge Menschen (16-20 Jahre + 20-28 Jährige)	Einrichtungen spezialisieren	Einr. spez.
Hausverbote aussprechen bei schweren Verstößen (Security / Polizei holen)	Hausverbote aussprechen	Sanktionen
Besetzte Häuser sollen anerkannt werden	Besetzte Häuser anerkennen	Besetzte Häuser
Mehr abschließbare Schränke	Abschließbare Schränke	Schließschränke
Mehr Sauberkeit ü. bessere hygienische Verhältnisse	Hygiene	Hygiene
Platz wo man tagsüber horizontal die Beinen liegen kann (Rollstuhlfahrer / Beinbehinderung)	Behindertengerecht	Behindertengerecht
Längere Öffnungszeiten für Menschen mit Behinderung / Rollstuhl	Behindertengerecht	Behindertengerecht
Hilfe um schwerbehinderte Ausweisz zu bekommen	Angebot erweitern	Angebot <
Mehr als 2 Rollstuhlfahrer in 1 Raum ist zu eng	Behindertengerecht	Behindertengerecht
Platz, um Medikamente für die Beine zu machen (nicht auf der Straße!)	Behindertengerecht	Behindertengerecht
Anbindung an Tagesstätte	Anbindung Tagesstätte	Tagesstätte
Spezielle Plätze für Behinderten / Rollstuhlfahrenden	Einrichtungen spezialisieren, barrierefrei	Einr. spez., Behindertengerecht
Mehr politisches Engagement der Betroffenen wäre schön	Politisches Engagement	Appell an eigene Zielgruppe
es wäre gut, wenn die Einrichtungen 24h geöffnet wären	Öffnungszeiten erweitern	Öff. <
Using an informatic system to better organize beds and users in order to queue less	Platzvergabe digital	Platzvergabe
Centralized coordination for people who lost their house or are homeless - the centralized coordination indicates the homeless where to go	Zentrale Koordination freier Plätze	Zentrale Platzkoordination
More Hausprojekte (communal living)	Hausprojekte	Housing
Alcohol control for security	Alkoholkontrolle	Alkoholkontrolle
Give homes and work to people	Wohnung, Arbeit geben	Wohnung, Arbeit geben



Hostels, in denen Sie die Unterkunft mit Arbeit statt mit Geld bezahlen	Gästehäuser (dort mit Arbeit „bezahlen“)	Gästehäuser (dort mit Arbeit „bezahlen“)
Waking up in a nicer way and at least a bit later	Personal qualifizieren, Öffnungszeiten erweitern	Personal qualifizieren, Öff. <
Staff should communicate more with the service users, for instance about independently waking up for those who have a phone	Personal qualifizieren	Personal qualifizieren
Staff and guests should be equals: the staff shouldn't feel and act superior	Personal qualifizieren	Personal qualifizieren
There should be (undercover) commissionaires who observe from a homeless point of view how the staff behaves and the quality of the service	Verhaltenskontrollen (undercover) des Personals	Personal kontrollieren
Different shelters for people with different needs: separation of drug addicts and non-users	Einrichtungen spezialisieren	Einr. spez.
More communication with homeless people about their condition	Angebot erweitern	Angebot <
Functioning box system for valuable belongings	Sichere Schließfächer	Schließfächer
Shelter for people with pets	Einrichtungen spezialisieren (Tiere)	Einr. spez.
The process of getting your own house shouldn't take so long, especially for people who have a job but are still homeless	Wohnung finden beschleunigen	Wohnung finden
there is a need for non-exclusive places so non-binary people or people that have not transitioned yet have a safe place to go	Inklusion sexueller Diversität, Einrichtungen spezialisieren	Einr. spez., Inklusion Divers
Die Sozialarbeiter:innen müssen mehr Motivation geben	Sozarb. quali.	Personal qualifizieren
Einfacherer Zugang zu Informationen	Infos zugänglicher	Information
Nicht zu viel lärm machen	Lärm reduzieren	Atmosphäre
Die verantwortliche Personen müssen wirklich achten, dass alles gut funktioniert, mit ganz praktische Sachen, Schutz von Privatsachen, bessere Orte um die Sachen aufzubewahren (Schließfächer mit eigenen Schlüssel) oder bei der Waschmaschine, weil oft werden Sachen geklaut	Personal muss Privatgegenstände schützen, Schließfächer und bei den Waschmaschinen	Schutz von Privatgegenständen
Den Sozialarbeiter kann's nicht egal sein, wenn den Gästen etwas geklaut ist	Sozarb. müssen ... bei Diebstahl	Diebstahl-Management
Möglichkeiten Taschengeld zu verdienen, durch kleine arbeiten und Hilfen in der Einrichtung	Taschengeldjobs anbieten	Einzelwunsch nach Taschengeldjob
Programme um Fähigkeiten zu lernen und eventuell ein Job zu finden	Kursangebote u.a. zum Jobfinden	Angebot erweitern
Mehr Angebote und Hilfe	Mehr Angebote und Hilfen	Angebot erweitern

