



# Leitbild und Leistungsstandards der Bahnhofsmissionen in Deutschland



**Nächste Hilfe: Bahnhofsmission.**



# Inhaltsverzeichnis

## **Leitbild**

1	Die Wurzeln der Bahnhofsmision .....	5
2	Das Gottes- und Menschenbild der Bahnhofsmision .....	6
3	Die Ziele der Bahnhofsmision .....	6
4	Das Angebot der Bahnhofsmision .....	7
5	Die Umgangskultur der Bahnhofsmision .....	8
6	Bahnhofsmision im sozialen Gefüge .....	9
7	Bahnhofsmision im öffentlichen Bewusstsein .....	9
8	Die Verantwortung der Bahnhofsmision für Ressourcen ...	10
9	Die Fachlichkeit der Bahnhofsmision .....	10

## **Leistungsstandards**

1	Reisehilfen .....	11
2	Aufenthalt/Übernachtung .....	12
3	Beratung und Gespräche .....	12
4	Materielle Hilfen .....	13
5	Vernetzung .....	13
6	Spirituelle Angebote .....	13
7	Öffentlichkeitsarbeit .....	14
8	Qualitätsentwicklung .....	14

## Das Leitbild der Bahnhofsmissionen in Deutschland

Die Bahnhofsmissionen sind Einrichtungen der Evangelischen und Katholischen Kirche in Deutschland in unterschiedlicher örtlicher Trägerschaft.

Die Bahnhofsmission ist Teil der freien Wohlfahrtspflege. Ausgehend von ihren Wurzeln beschreibt das Leitbild Ziele, Aufgaben, Organisation, Arbeitsweisen und die Dienstgemeinschaft der Bahnhofsmission.

Das Leitbild richtet sich an die Mitarbeitenden und Verantwortlichen.

Es soll ihnen die Identifikation mit der Bahnhofsmission und ihrer Arbeit erleichtern.

Der Öffentlichkeit gibt es Auskunft über die Ziele der Arbeit und die Art und Weise, wie sich Bahnhofsmission an der Gestaltung der Gesellschaft beteiligt.

Das Leitbild steht in der Spannung zwischen Bestehendem und Anzustrebendem.

Es wird regelmäßig überprüft.

*Verabschiedet von der  
Konferenz für kirchliche Bahnhofsmission in Deutschland  
am 22.09.2004 in Bad Herrenalb*

## **1. Die Wurzeln der Bahnhofsmission**

*(Woher wir kommen)*

In Folge wirtschaftlicher und sozialer Veränderungen in der Gesellschaft des ausgehenden neunzehnten Jahrhunderts kamen Mädchen und junge Frauen vom Land in die Städte, um dort bezahlte Arbeit und Unterkunft zu finden. Auf sich selbst gestellt gerieten sie oft in schwierige, teils gefährvolle Lagen, wie zum Beispiel Prostitution oder Wohnungslosigkeit. Um hier Abhilfe zu leisten, organisierten sich freiwillig vorwiegend Frauen, die aus christlicher Gesinnung versuchten, Mädchen und junge Frauen bereits bei ihrer Ankunft an den Bahnhöfen zu empfangen und ihnen Hilfe anzubieten.

So entstanden Bahnhofsmissionen als Orte der Hilfe und des Schutzes. Die Verantwortlichen der Bahn unterstützten die Präsenz der Bahnhofsmissionen an den Bahnhöfen.

Von Anfang an wurde der Dienst haupt- und ehrenamtlich von Frauen und Männern geleistet, die zur Unterstützung ihrer Ziele ein kirchliches, kommunales und internationales Netzwerk aufbauten.

In den Bahnhofsmissionen vor Ort wurde zunächst konfessionell getrennt gearbeitet, während sie sich heute zunehmend als eine ökumenische Bahnhofsmission verstehen.

Die „Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmission in Deutschland“ ist die seit 1910 bestehende Arbeitsgemeinschaft zwischen den beiden Dachverbänden der evangelischen und katholischen Bahnhofsmissionen.

Im Laufe der Zeit erweiterte sich die Arbeit der Bahnhofsmission vom Mädchen- und Frauenschutz zu einem Angebot für alle Menschen am Bahnhof.

Im Nationalsozialismus und in der DDR (mit Ausnahme der Bahnhofsmission Berlin-Ostbahnhof) waren die Bahnhofsmissionen verboten.

Bahnhofsmission definiert sich über ihren Platz am Bahnhof, nicht über eine bestimmte Zielgruppe.

Die gesellschaftlichen Veränderungen bestimmen den sozialen Brennpunkt Bahnhof und damit auch die Arbeit der Bahnhofsmission.

## **2. Das Gottes- und Menschenbild der Bahnhofsmision**

*(Was wir glauben)*

Gott will und liebt jeden Menschen.

Er nimmt ihn an vor jeder Leistung, auch im Scheitern und in Schuld und verleiht ihm damit eine unverfügbare Würde.

Die Bahnhofsmision ist gelebte Kirche am Bahnhof und damit Ort diakonischen Handelns.

Mit ihrer Arbeit veranschaulicht sie das Evangelium in Tat und Wort.

In ihrem Handeln wird die Menschenfreundlichkeit Gottes für Einzelne persönlich erfahrbar und in der Gesellschaft wirksam.

Auf der Grundlage dieses Glaubens handeln die Mitarbeitenden der Bahnhofsmision.

## **3. Die Ziele der Bahnhofsmision**

*(Was wir wollen)*

Die Bahnhofsmision leistet ihren Beitrag dazu, dass Menschen ihr Leben selbstbestimmt und würdevoll gestalten können.

Ihre besondere Aufmerksamkeit gilt Menschen mit Behinderungen.

In ihrer Arbeit wirkt sie auf Chancengleichheit für Frauen und Männer hin.

Die Mitarbeitenden nehmen gesellschaftliche Veränderungen frühzeitig wahr und reagieren angemessen auf die daraus entstehenden Notlagen.

Die Bahnhofsmision macht Themen und Probleme öffentlich und engagiert sich in lokalen Initiativen, politischen und kirchlichen Gremien und Arbeitskreisen.

Die Bahnhofsmision bietet Möglichkeiten zu ehrenamtlichem Engagement, fördert dies auf breiter Basis und leistet damit einen Beitrag zu sozialer Verantwortung und Solidarität in unserer Gesellschaft.

In der Bahnhofsmision treffen Menschen unterschiedlichster Kulturen zusammen. Die Bahnhofsmision setzt sich dafür ein, dass in dieser Begegnung andere Kulturen erfahren und Vorurteile abgebaut werden können.

Darin sieht die Bahnhofsmision ihren Beitrag zu einem friedlichen Zusammenleben aller Menschen.  
Kulturelle Vielfalt wird in der Arbeit der Bahnhofsmision geschätzt und kann auch in der Zusammensetzung des Teams sichtbar werden.

Für die Erfordernisse eines zusammenwachsenden Europas und der wachsenden Mobilität unserer Gesellschaft nutzt die Bahnhofsmision ihre europäische Vernetzung.

Die ökumenische Ausrichtung der Bahnhofsmision ist gleichermaßen Herausforderung und Chance zu einem weiteren Zusammenwachsen der christlichen Kirchen.

#### **4. Das Angebot der Bahnhofsmision**

*(Was wir tun)*

Das Gottes- und Menschenbild der Bahnhofsmision wird verwirklicht durch folgende Prinzipien:

##### a) Personalität:

- Die Bahnhofsmision unterbreitet in aller erster Linie ein personales Angebot.
- Sie bietet jedem Menschen Unterstützung, Beratung, Begleitung und Vermittlung an unabhängig von Geschlecht, Alter, Konfession, Nationalität und sozialem Status.

##### b) Solidarität:

Die Bahnhofsmision hat die strukturellen Benachteiligungen und Ungerechtigkeiten im Blick und klagt Veränderungen ein.

##### c) Subsidiarität:

- Die Bahnhofsmision gibt ganzheitliche Hilfe zur Selbsthilfe.
- Sie achtet die Selbstbestimmung des hilfesuchenden Menschen.
- Ihr Handeln zielt auf die Entfaltung der Eigenkräfte der Hilfesuchenden. Die Bahnhofsmision leistet ihre Arbeit mit Kompetenz und Engagement. Ihre Aufgaben sind in Standards dargelegt.

## **5. Die Umgangskultur der Bahnhofsmision**

*(Wie wir miteinander umgehen)*

Die Mitarbeitenden der Bahnhofsmision sind wichtigster Garant für das Gelingen der Arbeit.

Sie arbeiten partnerschaftlich zusammen.

Ehrenamtliches Engagement ist in vielfältigen Formen erwünscht und auch befristet möglich.

Mitarbeitende bringen ihre Kompetenzen in den Dienst ein.

Sie reflektieren ihr Handeln und kooperieren im Team.

Konflikte werden lösungsorientiert bearbeitet.

Die Leitungen und Träger sind sich ihrer besonderen Verantwortung und Vorbildfunktion bewusst.

Sie praktizieren einen dialogischen Führungsstil, der sich durch Kooperation und Klarheit auszeichnet.

Wichtige Aufgaben sind dabei die Begleitung aller Mitarbeitenden, die Stärkung der Eigenverantwortung und die Entwicklung des Teams.

Auf der Bundes-, der regionalen und der örtlichen Ebene werden Aufgaben und Schwerpunkte in gemeinsamer Verantwortung abgestimmt und wahrgenommen.

Innerhalb des Systems Bahnhofsmision sind Verantwortungsebenen und Entscheidungsprozesse transparent und nachvollziehbar.



## **6. Bahnhofsmision im sozialen Gefüge**

*(Mit wem wir arbeiten)*

Die Bahnhofsmision weiß, dass sie gleichzeitig in Kooperation und Wettbewerb mit anderen sozialen Organisationen in der Gesellschaft steht.

Sie stellt sich diesem Wettbewerb und ist bereit zur Innovation.

Sie nutzt und gestaltet für ihre Aufgaben ihre eigenen verbandlichen und andere Netzwerke oder baut diese auf.

Die Bahnhofsmision steht in engem Kontakt zu den örtlichen Kirchengemeinden, sucht vorrangig die Kooperation mit Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege und arbeitet partnerschaftlich mit der Deutschen Bahn AG zusammen.

## **7. Bahnhofsmision im öffentlichen Bewusstsein**

*(Wie wir uns darstellen)*

Öffentlichkeitsarbeit auf allen Ebenen und in allen Medien ist existentiell notwendige Aufgabe der Bahnhofsmision.

Sie wirkt in den kirchlichen und gesellschaftlichen Raum.

Sie macht die Arbeit der Bahnhofsmision bekannt und positioniert diese im Netz sozialer Einrichtungen.

Jede einzelne Mitarbeiterin, jeder einzelne Mitarbeiter prägt das Bild der Bahnhofsmision in der Öffentlichkeit.

Die Bahnhofsmision ist erkennbar an Logo, einheitlicher Dienstkleidung und Werbemitteln.

Unter dem Motto: „Nächste Hilfe: Bahnhofsmision.“ ist sie in der Öffentlichkeit bekannt.

## **8. Die Verantwortung der Bahn Hofsmiſſion für Ressourcen**

*(Wie wir mit Gottes Schöpfung umgehen)*

Die Mitarbeitenden der Bahn Hofsmiſſion übernehmen Verantwortung für ihre Umwelt als Gottes Schöpfung.

Dies bedeutet, mit Fähigkeiten und Kompetenzen aller Mitarbeitenden sorgsam umzugehen, Materialien effektiv einzusetzen und so bewusst Ressourcen zu schonen.

## **9. Die Fachlichkeit der Bahn Hofsmiſſion**

*(Wie wir gute Arbeit garantieren)*

Die Bahn Hofsmiſſion stellt ihre Fachlichkeit sicher, indem sie ihre Mitarbeitenden gezielt auswählt und gut ausbildet.

Für die unterschiedlichen Aufgabenbereiche werden spezifische Fortbildungen angeboten.

Die Bahn Hofsmiſſion erarbeitet und nutzt Instrumente der Qualitätsentwicklung.

# Leistungsstandards der Bahnhofsmision

## 1. Reisehilfen

- 1.1. Die Mitarbeitenden der Bahnhofsmision kennen ihren Bahnhof und sind sicher im Umgang mit Hilfsmitteln für Reisende.
- 1.2. Die Mitarbeitenden der Bahnhofsmision leisten zuverlässig bedarfsgerechte Hilfe beim Ein-, Aus- und Umsteigen nach vorheriger Anmeldung.
- 1.3. Sie sind präsent im Bahnhof und leisten spontan Hilfe beim Ein-, Aus- und Umsteigen.
- 1.4. Sie begleiten insbesondere Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen, Reisende mit Kindern und alleinreisende Kinder im Bahnhofsbereich.
- 1.5. Sie unterstützen bei der Organisation des Reiseweges durch Informationen, durch Vermittlung an andere Bahnhofsmisionen und die DB AG, den ÖPNV und regionale Verkehrsanbieter.
- 1.6. Die Bahnhofsmision unterstützt mittellos gewordene Reisende bei der Organisation der Heim- und Weiterreise.
- 1.7. Die Mitarbeitenden der Bahnhofsmision helfen bei Reiseauskünften und vermitteln in weitergehenden Fragen (Tarife etc.) an die Mitarbeitenden der Verkehrsunternehmen.
- 1.8. Die Bahnhofsmision steht Reisenden für allgemeine Informationen zur Verfügung.

## **2. Aufenthalt / Übernachtung**

2.1 Die Räume der Bahnhofsmision sind im Rahmen ihrer Öffnungszeiten für alle Menschen frei zugänglich.

2.2 Die Bahnhofsmision bietet während ihrer Öffnungszeiten Schutz und Aufenthalt für Menschen am Bahnhof. Die räumliche Atmosphäre vermittelt Gastfreundlichkeit.

2.3 Die Bahnhofsmision stellt kleine Hilfsmittel bereit.

2.4 Die Bahnhofsmision vermittelt für Menschen in akuten Notlagen Übernachtungsmöglichkeiten, sofern sie diese nicht selbst bereitstellt.

## **3. Beratung und Gespräche**

3.1 Die Mitarbeitenden der Bahnhofsmision geben kurzfristig Gelegenheit zum persönlichen, anonymen und vertraulichen Gespräch in geeigneten Räumen.

3.2 Die Gespräche dienen der Situationsklärung und einer ersten Hilfe in Krisensituationen. Für weitergehende Hilfen wird an die entsprechenden Fachstellen und seelsorgerlichen Dienste vermittelt.

3.3 Die Bahnhofsmision hält Informationsmaterial über örtliche, kirchliche und soziale Einrichtungen bereit und gewährleistet ihre Aktualität.

3.4 Die Mitarbeitenden informieren und beraten am Telefon im Rahmen ihres Auftrages und ihrer Möglichkeiten.

3.5 Die Mitarbeitenden leisten auch aufsuchende Arbeit, indem sie Menschen im Bahnhofsbereich ihre Hilfe anbieten.

#### **4. Materielle Hilfen**

4.1 Die Bahnhofsmision bietet oder vermittelt praktische Hilfen in Form einfacher Sachleistungen.

4.2 In Notlagen versucht die Bahnhofsmision, finanzielle Hilfen zu vermitteln.

4.3 Die Bahnhofsmision gibt Informationsmaterial über örtliche, kirchliche und soziale Einrichtungen aus.

4.4 Sonstige Dienstleistungen sind je nach den Gegebenheiten vor Ort möglich.

#### **5. Vernetzung**

5.1 Die Bahnhofsmision ist Fachstelle für Weitervermittlung. Bis eine Vermittlung möglich wird, bietet die Bahnhofsmision eine unterstützende Betreuung an.

5.2 Die Bahnhofsmision pflegt und nutzt die Netzwerke vor Ort, insbesondere im kirchlichen Raum. Sie arbeitet mit allen Institutionen im Bahnhofsbereich und darüber hinaus zusammen, die für die Erreichung ihrer Ziele notwendig sind.

#### **6. Spirituelle Angebote**

6.1 In der Bahnhofsmision gibt es seelsorgerliche und spirituelle Angebote für Mitarbeitende und Besucher/innen.

6.2 Die Bahnhofsmision ergänzt ihre spirituellen Angebote durch die Zusammenarbeit mit den örtlichen Kirchengemeinden.

## **7. Öffentlichkeitsarbeit**

7.1 Die Bahnhofsmission nutzt alle zur Verfügung stehenden Medien und Ressourcen, um ihre Ziele zu erreichen.

7.2 Die Verantwortung für die Öffentlichkeitsarbeit der Bahnhofsmission liegt auf allen Ebenen bei den jeweiligen Trägern und Leitungen. Sie ist klar geregelt und allen Mitarbeitenden bekannt.

7.3 Die Bahnhofsmission baut Kontakt zu öffentlichen und kirchlichen Medien auf und pflegt ihn.

7.4 Sie betreibt aktive Spendenwerbung und Spender/innenpflege.

7.5 Bundesweite und regionale Kampagnen werden in ökumenischer Zusammenarbeit geplant und durchgeführt. Darüber hinaus gibt es vor Ort entwickelte Aktionen und Projekte.

7.6 Jährlich findet zu einem festgesetzten Datum ein „Tag der Bahnhofsmission“ statt, den die Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmission in Deutschland (KKBM) verantwortlich vorbereitet.

7.7 Die Bahnhofsmission nutzt die Öffentlichkeitsarbeit, um neue Mitarbeitende zu gewinnen.

7.8 Die Bahnhofsmission präsentiert ihre Arbeit mindestens in Form von Jahresberichten.

## **8. Qualitätsentwicklung**

8.1 In den Bahnhofsmissionen finden möglichst monatlich gemeinsame Dienstbesprechungen mit allen Mitarbeitenden statt, über die ein Protokoll erstellt wird, das allen Mitarbeitenden zugänglich ist. Darüber hinaus findet ein kontinuierlicher Austausch unter allen Mitarbeitenden statt.

8.2 Leitung und Träger führen mindestens zweimal pro Jahr regelmäßige Besprechungen durch.

8.3 Alle Mitarbeitende in der Bahnhofsmission erhalten eine begleitete Einarbeitung und nehmen innerhalb des ersten Arbeitsjahres an der Grundausbildung teil. Sie besuchen regelmäßig weitere fachspezifische Fortbildungen.

- 8.4 Haupt- und Ehrenamtliche erhalten bei Bedarf Supervision. Die Kostenübernahme für Hauptamtliche ist örtlich geregelt, die Kosten für Ehrenamtliche sollten vom Träger übernommen werden.
- 8.5 Die Träger erstellen unter der Mitwirkung der Leitungen für alle Mitarbeitenden eine schriftliche Vereinbarung, die Art und Umfang des Dienstes, Kompetenzen, Weisungsbefugnisse und Schweigepflichtregelungen beschreibt.
- 8.6 Die Leistungen der Bahnhofsmision werden täglich statistisch erhoben, in Berichten dokumentiert und regelmäßig interpretiert.
- 8.7 Bahnhofsmissionen arbeiten in enger Abstimmung mit der Landes- und Bundesebene kontinuierlich an der Weiterentwicklung ihrer Konzeption.
- 8.8 Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses entwickelt die Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmision in Deutschland ein Qualitätsmanagement für die Bahnhofsmision, mit dem die vereinbarten Standards auf Struktur-, Prozess- und Ergebnisebene regelmäßig (d.h. mindestens alle 3 Jahre) überprüft werden.
- 8.9 Das Tragen der Dienstkleidung garantiert die bundesweit einheitliche Wahrnehmung. Ein gepflegtes Auftreten der Mitarbeitenden fördert das Vertrauen und unterstreicht die Professionalität.
- 8.10 Die Bahnhofsmision ist angemessen ausgestattet im Hinblick auf Stellenplan, Haushaltsplan, Räume, technische Geräte und Verbrauchsmaterial.
- 8.11 Die vorhandene Ausstattung ist allen Mitarbeitenden bekannt.
- 8.12 Die Räumlichkeiten sind barrierefrei zugänglich und behindertenfreundlich ausgestattet.

Herausgeber:

Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmision in Deutschland

Bundesgeschäftsstellen

Reichensteiner Weg 24

14195 Berlin

Fon +49 (0) 30 83 001 368

Fax +49 (0) 30 83 001 8368

E-Mail: bakemeier@bahnhofsmision.de

IN VIA Deutschland e.V.

Reinhardtstraße 13

10117 Berlin

Tel.: 030 284447-856

Fax: 030 284447-833

E-Mail: gisela.sauter-ackermann@bahnhofsmision. de



**Nächste Hilfe: Bahnhofsmision.**