

# LEISTUNGSSTANDARDS DER BAHNHOFSMISSION



## 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 leisten 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 Bahnhofsmision nutzt alle zur Verfügung stehenden Medien und Ressourcen, um ihre Ziele zu erreichen.
- 7.2 Die Verantwortung für die Öffentlichkeitsarbeit der Bahnhofsmision liegt auf allen Ebenen bei den jeweiligen Trägern und Leitungen. Sie ist klar geregelt und allen Mitarbeitenden bekannt.
- 7.3 Die Bahnhofsmision 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 Bahnhofsmision“ statt, den die Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmision in Deutschland (KKBM) verantwortlich vorbereitet.
- 7.7 Die Bahnhofsmision nutzt die Öffentlichkeitsarbeit, um neue Mitarbeitende zu gewinnen.
- 7.8 Die Bahnhofsmision präsentiert ihre Arbeit mindestens in Form von Jahresberichten.

## **8. Qualitätsentwicklung**

- 8.1 In den Bahnhofsmisionen 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 Bahnhofsmision 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 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.

Beschlossen von der Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmision in Deutschland am 22. September 2004 in Bad Herrenalb