

„Ich bin ein guter Mensch. Und ich bin es wert, dass ich es mir auch mal gut gehen lasse“

Unterstützungsangebot Dele (Desorganisiert leben) in Hamburg

Dele ist ein Unterstützungsangebot für desorganisiert lebende Menschen, also Menschen, die in irgendeiner Art und Weise im Übermaß Dinge sammeln und horten. Ein Gespräch mit Johanna Wessels, Leitung des Unterstützungsangebots Dele und Vorstandin des Trägers Ambulante Hilfe Hamburg e. V., und Katharina Angermeier, ebenso im Vorstand des Trägers AHH e. V.

■ **FORUM sozial:** Was macht das Unterstützungsangebot Dele genau?

JOHANNA WESSELS: Wir bieten drei Formen der Unterstützung an: In unserer offenen wöchentlichen Sprechstunde kann jede*r – Betroffene, Angehörige und Fachkräfte – einfach anrufen oder vorbeikommen. Hier geht es vor allem darum, gemeinsam herauszufinden, wo genau Unterstützung gebraucht wird und welche Hilfen möglich sind. In unseren Gruppenangeboten treffen sich Betroffene alle zwei Wochen, angeleitet durch eine Fachkraft. In der Einzelfallhilfe besuchen Sozialarbeiter*innen die Klient*innen zu Hause. Dafür stellen wir im Vorfeld einen Antrag bei der zuständigen Behörde in Hamburg. Die Hilfe wird zunächst für sechs Monate bewilligt – nach § 67 SGB XII, also für Menschen in besonderen Lebenslagen und sozialen Schwierigkeiten. Besteht danach noch Bedarf, kann die Unterstützung verlängert werden.



KATHARINA ANGERMEIER, Prof. Dr., ist Professorin für Theorien und Methoden der Sozialen Arbeit an der Katholischen Stiftungshochschule München. Sie ist ehrenamtlich im Vorstand des Dele-Trägers Ambulante Hilfe Hamburg e. V.

Kontakt: katharina.angermeier@ksh-m.de



JOHANNA WESSELS, Sozialarbeiterin (M. A.), leitet das Unterstützungsangebot Dele und ist Vorstandin der Ambulanten Hilfe Hamburg e. V.

Kontakt: wessels@dele-hamburg.de

■ **Wie relevant ist das Thema?**

KATHARINA ANGERMEIER: Das Problem betrifft nicht nur Menschen aus sozial benachteiligten Verhältnissen oder mit niedrigem Bildungsniveau, es betrifft alle gesellschaftlichen Gruppen – und isoliert lebende Menschen ebenso wie solche, die voll im Berufsleben stehen und gesellschaftlich integriert sind. Das Problem zu Hause bleibt dennoch oft völlig unbekannt, weil das Thema so tabuisiert und schambehaftet ist. In einer Stadt wie Hamburg oder vergleichbaren Großstädten leben etwa zwei bis drei Prozent der Haushalte in entsprechenden

Umständen. Das klingt erst mal wenig, aber in absoluten Zahlen reden wir allein in Hamburg von rund 60.000 Haushalten. Unser Team aus acht Sozialarbeiter*innen, die zusammen fünf Vollzeitstellen besetzen, hat allein im vergangenen Jahr 619 Beratungsgespräche geführt, größtenteils mit Betroffenen, aber auch mit Angehörigen, Fachkräften und Vermieter*innen. Zurzeit betreuen wir 31 aktive Fälle im Bereich der aufsuchenden Einzelfallhilfe – das ist eine ganze Menge.



Foto: Cinderella388, iStock

■ Welche Ziele stehen dabei im Mittelpunkt?

ANGERMEIER: Hauptziel unserer Arbeit ist es, den Wohnungsverlust zu verhindern und die soziale Teilhabe unserer Klient*innen zu sichern – für eine bessere Lebensqualität. Das gelingt etwa, indem wieder Platz für Besuch geschaffen wird oder der alltägliche Stress wegfällt, ständig Dinge suchen oder unangekündigten Besuch fürchten zu müssen, etwa durch den Strom- oder Heizungsableser.

Häufig sind mit der Situation weitere Probleme wie Schulden, gesundheitliche Beeinträchtigungen und Vereinsamung verbunden. Auch die persönlichen Ziele der Klient*innen müssen berücksichtigt werden. Manchmal sind es kleine, konkrete Ziele, die dann den Weg in ein besseres Leben ebnen, zum Beispiel wieder in der Küche kochen zu können.

■ Wer sind die Leistungsberechtigten des für Hamburg neuen Unterstützungsangebots?

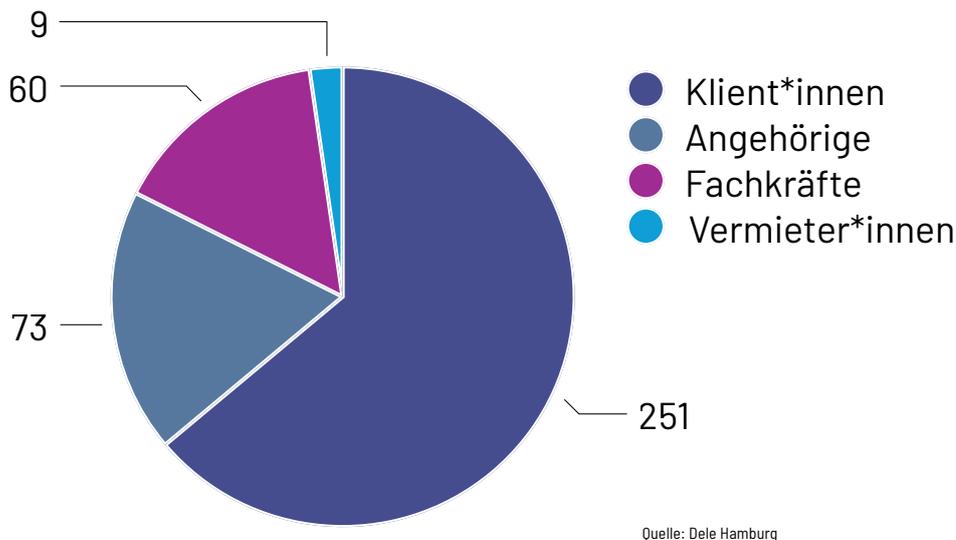
WESSELS: Wir begleiten ausschließlich erwachsene Menschen mit Wohnsitz in Hamburg – eine vielfältige Zielgruppe. Die Betroffenen kommen in der Regel von selbst zu uns – nicht über behördliche Zuweisungen. Vor dem ersten Kontakt gibt es allerdings oft einen auslösenden Moment von außen: Angehörige machen Druck, es kommt zu einer Abmahnung oder einem Streit mit den Nachbar*innen, weil zum Beispiel Dinge im Hausflur stehen.

■ Wie arbeiten die Sozialarbeiter*innen in der Einzelfallhilfe?

WESSELS: Eine feste Fachkraft begleitet den*die Klient*in regelmäßig – meist mit wöchentlichen Hausbesuchen. Zentraler Bestandteil der Arbeit ist die individuelle Beratung, etwa zu Gesundheit, Finanzen oder dem Umgang mit Behördenpost. Oft beginnt es ganz praktisch: zum Beispiel gemeinsam Inkassobriefe öffnen, auf Mahnungen des Vermieters reagieren, Anträge stellen, Hand-

lungsoptionen besprechen. Darüber hinaus unterstützen wir im häuslichen Umfeld – beim Aufräumen, Ordnungschaffen und Entscheiden. Wenn sich zum Beispiel im Flur 20 Regenschirme stapeln, fragen wir gemeinsam: Welche werden wirklich gebraucht? Welche sind defekt und können weg?

Diese Prozesse begleiten wir behutsam und Schritt für Schritt. Die Treffen verlaufen sehr unterschiedlich: Manche Klient*innen öffnen sofort ihre Wohnung, bei anderen finden die ersten Gespräche außerhalb statt. Zentrale Elemente liegen hier in der behutsamen Vorgehensweise und im richtigen Timing. Denn einerseits stehen viele Betroffene vor einem scheinbar unüberwindbaren Berg an Dingen, was das Anfangen besonders schwer macht. Andererseits ist es wichtig, keinen zusätzlichen Druck aufzubauen. Der besteht meist schon durch andere Institutionen, Angehörige oder das persönliche Umfeld – und verstärkt oft die Negativspirale, aus der die Betroffenen eigentlich ausbrechen möchten.



Dele hat 2024 insgesamt 393 Personen in insgesamt 619 Beratungsgesprächen in der Offenen Sprechstunde unterstützt. In der Regel kamen die Klient*innen selbst, aber auch Angehörige und andere Personengruppen nahmen Beratungen in Anspruch.

■ Gibt es bei der Hilfe Unterscheidungskriterien?

ANGERMEIER: Wir unterscheiden grob zwischen passiven Sammler*innen, bei denen Dinge einfach nicht mehr entsorgt werden, und aktiven Sammler*innen, die gezielt Gegenstände aufbewahren – teilweise mit konkreten Projektideen im Kopf. Die Bandbreite ist groß, und unser Ansatz ist immer individuell.

Liegt beispielsweise eine psychische Erkrankung zugrunde – kann sie mit einem Verlust der Fähigkeit verbunden sein, den Alltag zu bewältigen. Werden dann Müll oder Essensreste gelagert, bringt das dann gesundheitliche Risiken mit sich. Hier kann ein professionelles Reinigungsunternehmen schnell für Entlastung sorgen – sowohl praktisch als auch emotional.

Anders liegt der Fall bei Personen, die durch Verluste eine starke emotionale Bindung zu Gegenständen entwickelt haben – etwa nach dem Tod von Angehörigen oder Wohnungsaufösungen. Dann wird oft alles behalten, unabhängig von Zustand oder Nutzen. Selbst ein kaputter Kugelschreiber kann wertvoll sein, weil er dem Vater gehörte. In solchen Fällen ist das Aussortieren nicht einfach ein organisatorischer Akt, sondern ein tief emotionaler Prozess, der viel Geduld, Einfühlungsvermögen und Zeit erfordert.

■ Wie fühlt es sich an, als Fachkraft in eine zugestellte, vermüllte Wohnung zu gehen?

WESSELS: Die Enge und Fülle in den Wohnungen kann überwältigend sein – auch für Fachkräfte. Viele empfinden bei der ersten Begehung dieselbe Überforderung wie die Klient*innen: „Wo soll ich hier nur anfangen?“ Eine wichtige Kompetenz ist daher: aushalten können.

Besonders herausfordernd wird es, wenn Lebensmittel gesammelt werden, Gerüche sich ausbreiten, und Vermieter*innen Druck machen. Entscheidend ist dann, diesen Druck nicht weiterzugeben, sondern gemeinsam Lösungen zu entwickeln: Was ist jetzt der nächste Schritt? Unsere Aufgabe ist es nicht, selbst zu reinigen, sondern passende Unterstützungsdienste zu finden und den Kontakt behutsam anzubahnen.

■ Im Hinblick auf das Thema Partizipation, wie ist die Zusammenarbeit?

WESSELS: Unsere Rolle in der Einzelfallhilfe ist beratend und begleitend – nicht übernehmend. Wir gehen gemeinsam mit den Klient*innen Schritt für Schritt durch die Situation, unterstützen beim Sortieren oder Priorisieren. Aber die Handlung bleibt immer bei der Person selbst und auch die Ziele werden gemeinsam erarbeitet und individuell angepasst. Wichtig ist, nicht in eine Kontrollrolle zu geraten – auch bei Frustration, Ambivalenz oder externem Druck, etwa durch drohenden Wohnungsverlust. Der partizipative Ansatz bedeutet auch, soziale Teilhabe zu fördern. Und das muss immer wieder neu ausgehandelt werden.

Unsere partizipativen Gruppenangebote zielen darauf ab, einen geschützten, schamfreien Raum zu schaffen, in dem sich Betroffene austauschen können – über Themen, über die sie sonst nicht offen sprechen können. Die Gruppen werden von Fachkräften begleitet, doch die Teilnehmenden bestimmen die für sie relevanten Themen selbst, wodurch wiederum gegenseitiges Verständnis und soziale Teilhabe gefördert werden.



Foto: Patrick Hatt, iStock

■ Wie ist die Erfolgsquote in Ihrer Arbeit?

ANGERMEIER: Erfolg in der Sozialen Arbeit ist oft schwer messbar – vor allem wenn man ihn mit sichtbarer Wirkung gleichsetzt. Häufig liegen jahrelange Entwicklungen und viele gescheiterte Versuche hinter den Betroffenen, ihre Situation in den Griff zu bekommen.

Deshalb geht es nicht um schnelle Lösungen, sondern darum, erste Schritte zu begleiten, Hilfe anzubahnen, zu stabilisieren und im besten Fall den Wohnraum langfristig zu sichern.

Fortschritte zeigen sich oft im Kleinen – etwa wenn Bad oder Spüle wieder nutzbar sind. Auch ganz ohne sichtbare Veränderungen kann Hilfe erfolgreich sein, wenn zum Beispiel eine Anbindung an das psychosoziale Hilfesystem gelingt oder wenn finanzielle Unterstützung gemeinsam beantragt wurde.

Die Menschen setzen sich mit ihrer Situation auseinander. Sie spüren – da sind andere, die an sie glauben und gemeinsam mit ihnen Wege aus der Krise suchen. Genau darin liegt der Kern nachhaltiger Hilfe. Unsere Arbeit ist nicht als dauerhafte Begleitung gedacht, sondern als gezielte Intervention. Ziel ist es, Menschen so zu stärken, dass sie selbstständig weitergehen können – mit einem Netzwerk, auf das sie bei Bedarf zurückgreifen können.

■ Können Sie ein Fallbeispiel für ihre Arbeit nennen?

WESSELS: Die Lebenslagen unserer Klient*innen sind sehr unterschiedlich. In Erinnerung geblieben ist mir eine Frau, die sich telefonisch an unsere Offene Sprechstunde wandte. Sie litt unter einem Erschöpfungssyndrom, vermutlich infolge einer Corona-Erkrankung. Neben Job und Kindern war der Haushalt nicht mehr zu bewältigen. Diese Erschöpfung hatte sich über Monate verschlechtert. Ein persönlicher Termin war für sie zu viel. Deshalb

begleiteten wir sie telefonisch, definierten gemeinsam kleine Ziele und besprachen die Schritte regelmäßig – als verlässliche Ansprechperson mit Blick auf ihre Situation.

Ein anderer Fall betrifft eine Person, die aufgrund eines Alkoholproblems mit begleitender Depression ihre Wohnung nicht mehr in den Griff bekam. Überall lagen Flaschen herum. Zudem stand sie unter starkem Druck – der Vermieter wollte sie wegen eines Wasserschadens und der dadurch notwendigen Renovierung aus der Wohnung klagen. Sie brauchte also auch eine rechtliche Beratung. In einer Stunde drei Säcke Flaschen wegzubringen, ist jedoch nicht machbar, insbesondere mit einem körperlichen Handicap. Die Herausforderung bestand demnach darin, trotz des äußeren Drucks sehr kleine, erreichbare Ziele zu setzen. So konnte die Person erleben, dass

Dele Ambulante Hilfe Hamburg e. V.



Dele unterstützt unter der Trägerschaft der Ambulanten Hilfe Hamburg e. V. desorganisierte lebende Menschen und ihr Umfeld.

Unter dem Begriff „desorganisiert“ verstehen wir Menschen, die im Übermaß Dinge und/ oder Lebensmittel sammeln und horten. In der Alltagssprache und in den Medien wird der Begriff des „Messie-Syndroms“ häufig verwendet. Weitere Informationen dazu finden Sie hier.

Wir beraten kostenlos, freiwillig und auf Wunsch auch anonym. Unsere Unterstützung besteht aus:

- Wohnraumbezogene Einzelfallhilfe
- Offene Beratung
- Gruppenangebote

Anschrift:

Dele
Volksdorfer Straße 12
22081 Hamburg

Kontakt:

040/ 2198 2965
info@dele-hamburg.de

Erreichbarkeit:

Dienstag: 10:00 bis 12:00 Uhr
Donnerstag: 16:00 bis 18:00 Uhr

sie in der Lage war, diese zu erreichen, was ihr Vertrauen in die eigene Fähigkeit stärkte. Letztlich wagte sie es, eine Freundin um Hilfe bei der gemeinsamen Renovierung der Wohnung zu bitten. So hat ein äußeres Ereignis – der Wasserschaden – plötzlich viel Bewegung in eine jahrelang stagnierende Situation gebracht, auch wenn die Sucht weiterhin ein Thema bleibt. Doch durch unsere Arbeit hat die betroffene Person die Kontrolle über ihre Wohnung und ihre sozialen Kontakte zurückgewonnen – und wurde wieder in die Lage versetzt, Aktivitäten zu erleben, die lange nicht möglich waren.

Ein drittes Beispiel ist eine ehemals alleinerziehende Mutter, die direkt nach dem Abitur mit 19 schwanger geworden war. Der Kindsvater hatte sie im Stich gelassen, die Eltern aus dem Elternhaus gewiesen. Seitdem schlug sie sich mehr oder weniger allein durchs Leben – ohne berufliche Qualifikation, ohne feste Perspektive. Ihre Haltung sich selbst gegenüber war lange Zeit stark negativ geprägt: „Ich habe nie Steuern gezahlt, also nie etwas zur Gesellschaft beigetragen und habe keinen Platz in der Gesellschaft. Ich bin nichts wert.“ In ihrer Wohnung lagerte sie noch vieles aus der Zeit, in der sie ihren Sohn allein großgezogen hatte: Babykleidung, Spielsachen, Kinderbücher. Gemeinsam haben wir sortiert – mit der Frage: „Was möchte ich behalten, was kann gehen?“ Es ging um das Thema „Ich will jetzt mal Platz für mich“. Wesentlicher Teil unserer gemeinsamen Arbeit war daher das biografische Aufarbeiten ihrer Lebensgeschichte – fast wie eine Zeitreise. Parallel konnten wir viele praktische Themen anstoßen: Der kaputte Kühlschrank wurde ersetzt, die Waschmaschine repariert, Mängel in der Wohnung schrittweise behoben. Durch viele kleine Schritte veränderte sich die Wohnung – und mit ihr auch das Lebensgefühl. Als ich die Klientin nach dreijähriger Begleitung Anfang 2024 zum letzten Mal besuchte, saßen wir gemeinsam an einem Tisch, Kaffee trinken. Eine neue Atmosphäre. So war das vielleicht größte Ziel, das wir gemeinsam erreicht haben, einfach die Stärkung ihres

Selbstwertgefühls. Also das: „Ich bin ein guter Mensch. Und ich bin es wert, dass ich es mir auch mal gut gehen lasse.“

■ Was würden Sie anderen Fachkräften raten, die mit derartigen Themen konfrontiert sind?

ANGERMEIER: Ein entscheidender Punkt ist, dass wir selbst als Sozialarbeitende oft wenig Verständnis für das Thema haben und uns angesichts der Herausforderungen hilflos fühlen. Dazu ist es essenziell, sich zu informieren, sich zu ermutigen und zu erkennen, dass unsere Hilfe Wirkung zeigt. Wir dürfen nicht in die Falle tappen, Hilfesuchende abzuwerten. Diese Abwertung, sowohl von außen als auch im Hilfesystem, führt zu Stigmatisierung und verschließt die Türen zur Hilfe. Der Schritt, Hilfe zu suchen, ist bereits ein großer Erfolg. Auch wenn der Weg schwer ist, ist er nicht hoffnungslos. Diese Perspektive zu vermitteln, ist ein zentraler Aspekt unserer Arbeit. Der Erfolg zeigt sich in kleinen Schritten und – noch wichtiger – in der sozialen Anbindung, also dass die Menschen wieder in der Lage sind, Freundschaften zu pflegen, Teil ihrer Familie zu sein und an gesellschaftlichen Aktivitäten teilzunehmen.

Interview: CHRISTINE RYLL