



**Diakonie**  **Düsseldorf**

Evangelische Tafelausgabe mit Sozialberatung  
**Jahresbericht 2017**

## Inhalt

<b>Begrüßung, Rückblick und Ausblick</b>	Seite	3
<b>Der Träger</b>	Seite	4
<b>Die Rahmenbedingungen</b>	Seite	4
<b>Die Mitarbeiterinnen, Finanzierung und Fortbildungen</b>	Seite	4
<b>I. Die Arbeitsbereiche im Überblick</b>	Seite	4
<b>1. Die Sozialberatung</b>	Seite	5
1.1. Die Aufgaben und Inhalte der Sozialberatung	Seite	5
1.2. Die Klientel	Seite	6
1.3. Die Zugangswege	Seite	6
1.4. Die Standorte der Sozialberatung	Seite	7
1.5. Die Statistische Auswertung	Seite	8
1.6. Die Kooperationen	Seite	9
1.7. Die Arbeitskreise, in denen wir mitwirkten	Seite	9
<b>2. Die Evangelische Tafelausgabe</b>	Seite	10
2.1. Die Grundbedingungen	Seite	10
2.2. Das ehrenamtliche Engagement	Seite	11
<b>II. Die Öffentlichkeitsarbeit</b>	Seite	11
<b>III. Die Statistik der Evangelischen Tafelausgabe</b>	Seite	13
1. Zionskirche	Seite	13
2. Flingern Mittwoch	Seite	14
3. Flingern Donnerstag	Seite	15
4. Die Stadtteilstatistik	Seite	16
<b>Die Mitarbeiterinnen der Evangelischen Tafelausgabe mit Sozialberatung</b>	Seite	18

## Begrüßung, Rückblick und Ausblick

Liebe Leserin, lieber Leser,

alljährlich informieren wir Sie über die Aufgaben der „Evangelischen Tafelausgabe“ und laden Sie herzlich zum Lesen des vorliegenden Berichtes ein.

Im Jahr 2017 gab es bei der Evangelischen Tafelausgabe mit Sozialberatung einige personelle Veränderungen. Zum 31. Januar 2017 verließ Marie Nitzgen die Diakonie Düsseldorf, was zu einer internen Umstrukturierung der Tafelausgabe führte. Ab dem 01. Februar 2017 konnten wir Sabrina Bongartz für die Caritas-Diakonie-Sprechstunde in Gerresheim sowie für die Sozialberatung im Familienzentrum der Diakonie Düsseldorf auf der Flügelstraße 21 gewinnen. Bis zur Rückkehr von Laura Trucionyte aus der Elternzeit am 09. April 2017 war Andrea Weigler, Koordinatorin, für alle drei Tafelausgabestellen zuständig. Laura Trucionyte übernahm mit einem Umfang von 28 Stunden die Evangelische Tafelausgabe an der Zionskirche und die Sozialberatung in Lierenfeld sowie im Stadtteiltreff „Die Wohnung“.

2017 gab es einen Rückgang bei den Nutzerinnen und Nutzern der evangelischen Tafelausgabe. 17.666 Tafel-Besuche wurden erfasst. Zu 2016 eine Minderung um 10,6% (19.766). Diese resultiert einerseits aus dem 7 monatigen Aufnahmestopp, bedingt durch einen nicht mehr verkraftbaren Anstieg von Nachfragen und der anschließenden Neuregelung für Neukundinnen und Neukunden, nur mit eigenem Mietvertrag die Tafelausgabe in Anspruch nehmen zu können. Aber auch der Um- beziehungsweise Wegzug von Bewohnerinnen und Bewohnern aus den Flüchtlingsunterkünften in andere Einzugsgebiete spielte eine Rolle. Ende 2017 wurden durchschnittlich 362 Haushalte (55% Haushalte mit minderjährigen Kindern und 45% Haushalte ohne minderjährige Kinder) gezählt, die in der Regel wieder mit ausreichend Lebensmitteln versorgt werden konnten. Hier ist auch ein direkter Zusammenhang zu den rückläufigen Zahlen in der Sozialberatung mit 3.125 Klienten-Kontakten (2016: 3.886) zu sehen. Zudem kam eine neunwöchige Stellenvakanz, in der nur begrenzt Beratung in der Ausgabestelle Flingern (2x wöchentlich) angeboten werden konnte, hinzu.

Viele der Besucherinnen und Besucher nutzen über mehrere Jahre die Tafelausgabe; häufig alleinstehende ältere Menschen. Aber auch die Nutzungsdauer von Haushalten mit minderjährigen Kindern nimmt zu. Die feste Einplanung der Lebensmittel in das knappe Haushaltsbudget beobachten wir als Normalität.

Lebensmittel- Ausgabe- stellen	Besucher / Haushalte	Durchschnittliche Anzahl an Haushalten pro Ausgabe	Anzahl der Ausgabetermine 2017
Flingern Mittwoch	5.132	103	50
Flingern Donnerstag	5.977	122	49
Zionskirche Donnerstag	6.557	137	48

Im Rahmen von **gesund.zeit.raum**, einem **Spenden geförderten Gesundheitsprojekt**, wurde in Kooperation mit der efa (evangelische Familienbildung in Düsseldorf) ein Kochkurs für 10 Besucherinnen und Besucher der evangelischen Tafelausgabe durchgeführt. Diesen bieten wir auch 2018 Interessierten als Angebot an.

## Der Träger

Die Diakonie Düsseldorf engagiert sich im Auftrag der evangelischen Kirchengemeinden für Kinder, Jugendliche und Familien, für arbeitslose, wohnungslose, suchtkranke, behinderte und ältere Menschen. An 180 Standorten tragen rund 2.600 Mitarbeitende und 1.600 Ehrenamtliche dazu bei, Menschen neue Lebensperspektiven zu geben.

## Die Rahmenbedingungen

### Die Mitarbeiterinnen, Finanzierung und Fortbildungen

Die Evangelische Tafelausgabe mit Sozialberatung wurde im Jahr 2017 von drei Sozialarbeiterinnen im Umfang von zwei vollen Stellen durchgeführt.

Die Arbeitsbereiche sind Teil des Geschäftsbereiches Gesundheit und Soziales der Diakonie Düsseldorf und der Abteilung Beratung und Soziale Integration. Die Mitarbeiterinnen sind eingebunden in das Sachgebiet Fachberatung und Tagesstätten und in das Team der Fachberatungsstelle Horizont. Damit nehmen sie an den Dienstgesprächen sowie an regelmäßigen Supervisionen teil.

Die zwei Vollzeitstellen der evangelischen Tafelausgabe mit Sozialberatung wurden im Jahr 2017 mit einer halben Stelle über den Sozialhaushalt der Stadt Düsseldorf und 8 Stunden über den Jugendhilfehaushalt finanziert. Der überwiegende Teil der Finanzierung setzt sich weiterhin aus Spenden und Eigenmitteln der Diakonie Düsseldorf zusammen.

Erfreulicherweise wurde die Evangelische Tafelausgabe mit Sozialberatung im Rahmen des gesund.zeit.raum-Projektes mit einer Geldspende vom forschenden Pharmaunternehmen Janssen-Cilag GmbH auch im Jahr 2017 weiter unterstützt.

Die Mitarbeiterinnen nahmen an qualifizierenden und auf das Arbeitsfeld bezogenen Fortbildungen und Fachtagungen teil. Im Jahr 2017 haben wir zusammen mit einer Qualitätsmanagementbeauftragten einen QM-Prozess begonnen. In mehreren Treffen wurden Standards für unseren Arbeitsbereich erarbeitet und festgelegt.

Im Rahmen der Lebensmittelausgabe in Garath und in Lierenfeld ist die Sozialberatung an die jeweiligen evangelischen Kirchengemeinden angebunden.

## I. Die Arbeitsbereiche im Überblick

Mit der Evangelischen Tafelausgabe und der Sozialberatung unterstützen wir seit 2005 Menschen, die von Armut betroffen sind und sich in einer schwierigen Lebenssituation befinden. Durch die Verteilung von Lebensmitteln in Kooperation mit der Düsseldorfer Tafel e.V. und durch die tatkräftige Hilfe unserer zahlreichen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können wir direkte Unterstützung in materieller Not leisten. Die Sozialberatung in acht Stadtteilen Düsseldorfs bietet Menschen Hilfen bei der Verbesserung ihrer Lebenssituation. Unsere professionelle Beratung steht allen Menschen offen, unabhängig von Familienstand und Herkunft. Mit unseren Kontakten und dem Wissen über spezifische Angebote ermöglichen wir den Ratsuchenden individuelle Unterstützung und Hilfen. Unverzichtbar ist hier die enge Zusammenarbeit mit Akteuren der jeweiligen Stadtteile, insbesondere mit den Kirchengemeinden. Des Weiteren begleiten wir ehrenamtlich Engagierte in Form eines professionellen Freiwilligenmanagements.

# 1. Die Sozialberatung

## 1.1. Die Aufgaben und Inhalte der Sozialberatung

Aufgabe der Sozialberatung ist es, den von Armut betroffenen Menschen Hilfestellungen zu geben und Perspektiven aufzuzeigen. Als mündige Bürgerin/mündiger Bürger wahrgenommen, sollen Eigenkräfte und Eigeninitiativen geweckt und gefördert, Kompetenzen eingeübt und verfestigt werden. Hierbei orientieren wir uns stets an den Ressourcen und Fähigkeiten der ratsuchenden Menschen.

In der Sozialberatung

- bieten wir einen geschützten Rahmen.
- erheben wir die Problemlagen in einer Bestandsaufnahme.
- arbeiten wir ressourcen- und lösungsorientiert.
- helfen wir in Krisensituationen.
- informieren wir über Leistungsansprüche (Sozialgesetzbuch II, III, XII, Krankengeld, Elterngeld, Wohngeld, Betreuungsgeld).
- führen wir an das bestehende Hilfesystem heran.
- nehmen wir in Absprache mit den Klientinnen und Klienten Kontakt zu Ämtern, Organisationen und Einrichtungen auf.
- vermitteln wir zu verschiedenen Fachstellen/Ämtern und Behörden (Jobcenter, Amt für soziale Sicherung und Integration, Amt für Wohnungswesen, Jugendamt).
- begleiten wir bei Bedarf.
- klären wir Rechtsansprüche und helfen bei der Durchsetzung.
- unterstützen wir bei der Antragstellung verschiedener Sozialleistungen.
- reflektieren wir gemeinsam Erfolge und Hindernisse.
- motivieren wir zu Eigeninitiative.

Die Sozialberatung beschränkt sich nicht nur auf einen Problembereich, sondern sie bietet einen Möglichkeitsraum, in dem unterschiedliche Problemlagen thematisiert werden und Beachtung finden können. In Düsseldorf bestehen unseres Erachtens nur wenige Angebote, die diese ganzheitliche Beratung anbieten. Viele Fachstellen sind auf einzelne Bereiche spezialisiert.

Ein Bestandteil der Sozialberatung ist die Informationsweitergabe von Hilfs- und Unterstützungsangeboten, die Heranführung und die Vermittlung an das bestehende Hilfesystem.

Im Rahmen des Beratungsangebots wurden die Sozialarbeiterinnen 2017 mit folgenden Themen häufig konfrontiert:

- Hilfestellung hinsichtlich der Rechtsansprüche auf Sozialleistungen nach Sozialgesetzbüchern (SGB) II und XII
- Hilfestellung hinsichtlich der Rechtsansprüche auf Wohngeld und des Bildungs- und Teilhabepaketes
- Informationsweitergabe zum Thema Rentenangelegenheiten
- Beratung in Fragen Partnerschaft, Familie, Kinder, Erziehung
- Gesundheit, Vorsorge, Informationen über Leistungsansprüche nach Sozialgesetzbuch V
- Unterstützung bei Schuldenproblematik
- Information in Fragen zu Wohnung, Wohnraumerhalt
- Finanzielle Notlagen

In folgende fachspezifische Einrichtungen wurde vermittelt:

- Arbeitslosenzentrum der Zukunftswerkstatt Düsseldorf GmbH (ZWD)
- i-Punkt-Arbeit
- Welcome Point 01 / 08
- Migrationsberatung der Diakonie Düsseldorf und anderer Träger
- Flüchtlingsberatung in den städtischen Unterkünften der Diakonie Düsseldorf
- Flüchtlingsberatung anderer Träger

- Evangelische Beratungsstelle für Erziehungs-, Ehe- und Lebensfragen der Diakonie Düsseldorf in Flingern, Altstadt und Benrath
- Schwangerschaftskonfliktberatung der Diakonie Düsseldorf
- Ernst-Lange-Haus der Diakonie Düsseldorf
- ‚Mach-Mit‘-Freiwilligenzentrale der Diakonie Düsseldorf
- Evangelische Schuldnerberatung der Diakonie Düsseldorf
- Schuldnerberatungen anderer Träger
- Stadtteiltreff „Die Wohnung“ am Hasseler Richtweg 96, Düsseldorf
- Lotsensprechstunde im Zentrum Plus Gerresheim Diakonie Düsseldorf und Caritas
- Energiesparberatung Caritas Düsseldorf
- Esperanza, Schwangerschaftskonfliktberatung, Sozialdienst katholischer Frauen und Männer (SKFM)
- Zentrale Fachstelle für Wohnungsnotfälle der Stadt Düsseldorf
- Bezirkssozialdienste der Stadt Düsseldorf
- Pflegebüro der Stadt Düsseldorf
- Krankenkassen
- Amt für Wohnungswesen der Stadt Düsseldorf
- Amt für soziale Sicherung und Integration der Stadt Düsseldorf, Servicecenter Willi-Becker-Allee und Gumbertstraße
- Jobcenter
- Kirchengemeinden
- Beratungsstelle der Rentenversicherung
- Zentren Plus der Diakonie Düsseldorf und anderer Träger
- Aufsuchende Seniorenhilfe der Stadt Düsseldorf
- Kulturliste Düsseldorf
- fairhäuser der renatec GmbH und Sozialkaufhäuser anderer Träger
- andere Lebensmittelausgabestellen
- Tiertafel

## 1.2 Die Klientel

Die Sozialberatung wird zum einen von den Besucherinnen und Besuchern der Evangelischen Tafelausgabe aufgesucht und zum anderen vermittelt Kirchengemeinden, soziale Dienste und verschiedene Einrichtungen in das Hilfeangebot; dies geschieht vor allem zu Fragen der Versorgung mit Lebensmitteln und der finanziellen Absicherung.

Düsseldorfer Bürgerinnen und Bürger mit einem geringen Einkommen nutzen die Evangelische Tafelausgabestelle. Dies betrifft hauptsächlich Erwerbslose, die Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch II (Arbeitslosengeld II) erhalten. Hierzu gehören Familien, Alleinerziehende, Geringverdienerinnen und -verdiener, die ihr Einkommen mit Arbeitslosengeld II aufstocken müssen und auch ältere Menschen, die eine geringe Rente und zusätzlich oder ausschließlich Leistungen der Grundsicherung im Alter beziehen.

## 1.3 Die Zugangswege

Die Zugangswege in die zwei Hilfeangebote sind vielfältig:

- neue Besucherinnen und Besucher erfahren über die Neuanmeldung von dem Angebot der Sozialberatung und von weiteren Lebensmittelausgabestellen.
- Mund zu Mund Propaganda, Bekannte, Freunde und/oder Nachbarn geben die Information zu den Angeboten weiter.
- Personen nutzen das Internet als Informationsquelle.
- Fachdienste der Diakonie Düsseldorf und anderer Träger, Kirchengemeinden, Behörden und Ämter vermitteln direkt an uns.

#### 1.4 Die Standorte der Sozialberatung

Die Sozialberatung wird regelmäßig in verschiedenen Stadtteilen angeboten (siehe nachfolgende Auflistung). Sie ist angedockt an die Evangelische Tafelausgabe oder an Einrichtungen von Kirchengemeinden.

Für komplexere Beratungsangelegenheiten können auch Termine im Büro, Neusser Straße 37, vereinbart werden. Von dieser Möglichkeit wurde auch 2017 - wie in den Jahren zuvor - häufig Gebrauch gemacht.

Zusätzlich besteht das Angebot der telefonischen Beratung. Über 25% aller Betroffenen (781 Kontakte) nutzten diesen anonymen Weg, um Informationen zu erhalten.

Bei der Anmeldung zu der Evangelischen Tafelausgabe wird jeder Person die Möglichkeit einer Unterstützung durch die Sozialberatung unterbreitet.

24,7% der Klientinnen und Klienten nahmen das Angebot der weiterführenden Beratung an. Dieses beinhaltet zum einen die Bearbeitung eines komplexeren Sachverhaltes, wie zum Beispiel Klärung und Durchsetzung von verschiedenen Leistungsansprüchen gegenüber Behörden. Dies kann mehrere Folgetermine erfordern. Innerhalb solcher Beratungssituationen und nach gewonnenem Vertrauen wurden häufig auch weitere belastende Themen angesprochen.

2017 haben wir an folgenden Standorten unsere Sozialberatung angeboten:

Standort	Beratungstag
Evangelische Tafelausgabe Lierenfeld/Lukastisch Gatherweg 109	Montag 13.00 - 16.00
Caritas-Diakonie-Sprechstunde Gerresheim Hardenbergstraße 3	Dienstag 9.00 - 12.00
Evangelische Tafelausgabe Flingern Platz der Diakonie 3	Mittwoch 12.00 - 16.00
Stadtteiltreff „Die Wohnung“ Hasseler Richtweg 96	Montag 8.30 - 12.00 Mittwoch 12.00 - 16.00
Evangelische Tafelausgabe Zionskirche Ulmenstraße 96	Donnerstag 12.00 - 16.00
Evangelische Tafelausgabe Flingern Platz der Diakonie 3	Donnerstag 12.00 - 16.00
Evangelische Tafelausgabe Garath Julius-Raschdorff-Straße 4	Freitag 13.30 - 16.00
Familienzentrum der Diakonie Düsseldorf Oberbilk, Flügelstraße 21	Montag 8.30 - 10.30

Mit einem Umfang von 8 Wochenstunden werden durch die Diakonie Düsseldorf im Stadtteiltreff „Die Wohnung“ Beratung und Vernetzungsarbeit durchgeführt.

Zu näheren Informationen, den Beratungsinhalten und den Angeboten des Stadtteiltreffs wird auf den separat erscheinenden Jahresbericht des Projektes „Die Wohnung“ verwiesen.

### 1.5. Die statistische Auswertung

Die Beratungsanliegen unserer Klientinnen und Klienten tangierten auch 2017 vielfältige Themenbereiche, die ein hohes Fachwissen sowie eine gute Vernetzung voraussetzen.

In der folgenden Tabelle sind die unterschiedlichen Arten des direkten Klienten-Kontaktes sowie die Leistungen der Sozialberatung aufgelistet.

<b>Art des Klienten-Kontaktes in der Sozialberatung</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>
Weiterführende Beratung	773	24,7%
Erstgespräche	366	24,0%
Kurzberatung während der Evangelischen Tafelausgabe	668	21,4%
Neuanmeldung bei der Evangelischen Tafelausgabe	537	17,2%
Telefonkontakte (persönliche Beratung am Telefon)	781	25,0%
<b>Gesamt</b>	<b>3.125</b>	<b>100,0%</b>
Weiblich	1.715	54,9%
Männlich	1.410	45,1%

Insgesamt sind die Beratungszahlen im Vergleich zum Vorjahr (3.886 Kontakte) um 19,6% gesunken. Bei den Erstgesprächen (60,7%) und den Telefonkontakten (35,9%) ist ein auffälliger Rückgang zu beobachten. Hintergrund ist die sehr hohe Beratungszahl in 2016. Diese resultierte aus einer verstärkten persönlichen sowie telefonischen Nachfrage zum vorübergehenden Aufnahmestopp zwischen Februar und September 2016 und der Änderung des Aufnahmeverfahrens für Neukundinnen und Neukunden (Inanspruchnahme für Personen mit eigenem Mietvertrag).

Ein weiterer Grund liegt in der 9 wöchigen Stellenvakanz im ersten Quartal 2017, die nur bedingt aufgefangen werden konnte.

Im Gegensatz zu den oben ausgeführten rückläufigen Zahlen bei Erstgesprächen und Telefonkontakten sind die Zahlen der Kurzberatungen (688) im Vergleich zum Vorjahr (356) stark gestiegen.



Im Rahmen der 3.125 Beratungskontakte wurden folgende Leistungen erbracht:

Leistungen der Sozialberatung	Anzahl
Weitervermittlungen und Informationsweitergabe	3.318
Krisenintervention (Hilfe zur psychischen Stabilisierung)	226
Formularhilfe	466
Fallsachbearbeitung	516
Begleitung/Hausbesuche	10
Materielle Hilfe	9
<b>Gesamt</b>	<b>4.545</b>

Die Zahl der Personen (2017: 226 – 2016: 110), die aufgrund einer Krise die Sozialberatung aufsuchten, verdoppelte sich. Um circa ein Drittel erhöhte sich die Inanspruchnahme von Formularhilfen (2017: 466; 2016: 336).

#### 1.6 Die Kooperationen

Die Mitarbeiterinnen der Sozialberatung pflegen als festen Bestandteil ihrer Arbeit Kooperationen und Vernetzungen mit unterschiedlichen Akteuren an den verschiedenen Beratungsstandorten. Im Rahmen der Sozialraumorientierung legen sie besonderen Wert auf die Weitergabe verlässlicher Informationen über bestehende Fachstellen und weitere Einrichtungen in ihren Stadtteilen.

Den Kirchengemeinden vor Ort kommt - besonders im Hinblick auf die Teilhabe der von Armut betroffenen Menschen am Leben in der Gemeinschaft - eine besondere Rolle zu. Kirchengemeinden halten ein breites Spektrum an Angeboten für unterschiedliche Personengruppen vor. Durch die enge Vernetzung können wir diese den Interessierten bekannt und leicht zugänglich machen. Mit folgenden Stellen bestanden 2017 Kooperationen:

- Mach-Mit-Service Büro für freiwilliges Engagement der Diakonie Düsseldorf
- dem Diakonie-Pfarrer, der das fachliche und organisatorische Miteinander von evangelischen Kirchengemeinden und Diakonie Düsseldorf unterstützt
- der Düsseldorfer Tafel e.V.
- sozialen Einrichtungen verschiedener evangelischer Kirchengemeinden

#### 1.7 Die Arbeitskreise, in denen wir mitwirkten

Mitarbeiterinnen der Evangelischen Tafelausgabe mit Sozialberatung haben 2017 in folgenden Arbeitskreisen (AK) und anderen Gesprächszusammenhängen mitgewirkt:

- AK Ehrenamtskoordination der Diakonie Düsseldorf
- Ehrenamtskoordinations-Treff des Sachgebietes Fachberatung und Tagesstätten
- AK Armut und Ausgrenzung
- AK Sozialgesetzbuch II/Sozialgesetzbuch XII Diakonieintern
- Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement
- Trägerkonferenz Eller Aue
- AK Eller Aue

- Lotsentreff Gerresheim
- Koordinationskreis Armut in Gerresheim
- Teambesprechung Caritas-Diakonie-Sprechstunde
- Stadtbezirkskonferenz des Stadtbezirks 1 für Senioren
- Diakonie-Ausschuss der evangelischen Kirchengemeinde Garath
- Runder Tisch der „Düsseldorfer Tafel e.V.“
- Austauschtreffen mit i-Punkt Arbeit

## **2. Die evangelische Tafelausgabe**

### **2.1. Die Grundbedingungen**

Die Unterstützung mit Lebensmitteln gehört nicht zu den Pflichtaufgaben von Staat oder Kommune.

Die Evangelische Tafelausgabe mit Sozialberatung der Diakonie Düsseldorf an der Zionskirche und in Flingern am Platz der Diakonie, mittwochs und donnerstags, erfolgt in Kooperation mit der Düsseldorfer Tafel e.V. Diese beliefert die Ausgabestellen mit Lebensmittelspenden der Lebensmittelmärkte. Es erfolgt kein Zukauf von Nahrungsmitteln. Die Arbeitsmaterialien werden durch Spendengelder finanziert.

An den Ausgabestellen werden die Lebensmittel kostenfrei zur Verfügung gestellt. In erster Linie werden Familien mit minderjährigen Kindern und - solange der Vorrat reicht - auch Haushalte ohne minderjährige Kinder bedient.

Familien mit minderjährigen Kindern können wöchentlich, Haushalte ohne minderjährige Kinder 14-tägig die Evangelische Tafelausgabe in Anspruch nehmen.

Vor Beginn der Ausgabe der Lebensmittel erfolgt die Neuanmeldung der neuen Besucherinnen und Besucher. Diese wird von einer Mitarbeiterin der Sozialarbeit durchgeführt. In diesem Kontext wird immer auf die Sozialberatung aufmerksam gemacht, beziehungsweise es erfolgt eine Erstberatung.

Wir beobachten, dass es eine Kerngruppe von Besucherinnen und Besuchern bei unseren Ausgabestellen gibt, die bereits seit vielen Jahren - ohne Unterbrechungen - unser Angebot der Tafelausgabe nutzen. Dies sind häufig ältere, alleinstehende Menschen. Aber auch bei den Haushalten mit minderjährigen Kindern ist zu beobachten, dass die Nutzungsdauer zunimmt. Die Lebensmittelspenden der Tafelausgabe werden von diesen Personen fest in ihr jeweiliges Haushaltsbudget eingeplant.

In Kapitel III, Statistik der Evangelischen Tafelausgabe, finden Sie hierzu differenziertes Zahlenmaterial.

## **2.2. Das ehrenamtliche Engagement**

Nur mit Hilfe des ehrenamtlichen Engagements zahlreicher Bürgerinnen und Bürger ist die Evangelische Tafelausgabe an ihren drei Standorten möglich. Tatkräftig unterstützten uns 2017 insgesamt 51 ehrenamtlich Mitarbeitende zwischen fünf und zehn Stunden pro Woche.

An der Evangelischen Tafelausgabe an der Zionskirche waren durchschnittlich 14 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus einer Gruppe von 23 Personen wöchentlich im Einsatz.

Bei der mittwochs stattfindenden Evangelischen Tafelausgabe in Flingern engagierten sich insgesamt 15 ehrenamtliche Mitarbeitende. Jede Woche waren durchschnittlich 10 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort.

Bei der Ausgabe in Flingern - donnerstags - engagierten sich durchschnittlich 10 von insgesamt 13 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

## **II. Die Öffentlichkeitsarbeit**

### **Schülerinnen und Schüler, Studentinnen und Studenten**

Im Berichtsjahr hatten 10 Schülerinnen und Schüler/Studentinnen und Studenten die Möglichkeit, durch eine Hospitation einen Einblick in das Hilfeangebot der Evangelischen Tafelausgabe und der Sozialberatung zu erhalten. Sie nahmen an der Verteilung der Lebensmittel teil und wohnten - mit Erlaubnis der/des Ratsuchenden - Beratungsgesprächen bei. Immer wieder wurde mit Betroffenheit die Menge der Menschen wahrgenommen, die wöchentlich die Lebensmittelspende in ihr Haushaltsbudget einplanten, die dafür eine lange Wartezeit in Kauf nahmen, die rege Gesprächigkeit untereinander sowie das ungebremste Engagement verbunden mit einem großen körperlichen Einsatz der Ehrenamtlichen.

### **Informationsstand Energiesparberatung**

Im Rahmen der Energiesparberatung bot der Caritasverband Düsseldorf e.V. an drei Terminen einen Informationsstand für die Besucherinnen und Besucher der Evangelischen Tafelausgabe Zionskirche und auf dem Campus in Flingern an. Sie erhielten Gelegenheit, sich über Möglichkeiten des Energiesparens zu informieren. Weiterhin bekamen sie das Angebot der Durchführung eines Stromspar-Checks im eigenen Haushalt mit fachlicher Unterstützung eines Mitarbeiters der Caritas-Energiesparberatung.

### **Presse**

Im Rahmen der Stadtbezirkskonferenz für Senioren des Stadtbezirks 1 stellte die Koordinatorin der Evangelischen Tafelausgabe die Arbeit an der Ausgabestelle Zionskirche sowie die Sozialberatung vor.

Im April erschien im Blog der MachMit-Zentrale der Diakonie Düsseldorf ein Bericht über die Arbeit der Ehrenamtlichen der evangelischen Tafelausgabe in Flingern.

Darüber hinaus wurden - wie in den Jahren zuvor - Anfragen der Presse zu den Themen Armut, Nutzerverhalten und Nutzer-Struktur an uns heran getragen. Wenn möglich, wurden Gesprächspartner aus der Besucherschaft oder der Klientel vermittelt.

### **Kochkurs**

Für die Besucherinnen und Besucher der evangelischen Tafelausgabe fand in Kooperation mit der efa (evangelische Familienbildung in Düsseldorf) an 5 Terminen im Zeitraum 08.11.2017 bis 06.12.2017 ein Kochkurs statt. Insgesamt haben 9 Personen am Kochkurs teilgenommen (5 Frauen und 4 Männer).

Ziel dieses Angebotes ist es, den Teilnehmerinnen und Teilnehmern gesunde, abwechslungsreiche und preiswerte Gerichte näher zu bringen. Die Kurs- und Lebensmittelkosten wurden über das **gesund.zeit.raum**-Projekt finanziert.

Im nächsten Jahr ist eine Wiederholung des Kochkurses geplant.

**Restaurant-Besuch für unsere Besucherinnen und Besucher und deren Familien**

Das Restaurant „Grande Étoile“ lud am 16. Dezember 2017 12 Familien (insgesamt 46 Personen) der evangelischen Tafelausgabe zu einem Weihnachtsessen ein. Diese besondere Einladung wurde von den Familien mit Freude angenommen; alle 29 Kinder erhielten zusätzlich ein sehr großzügiges Weihnachtsgeschenk.

### III. Statistik der Evangelischen Tafelausgabe

In allen drei Standorten, der Zionskirche, der Flingern mittwochs- und Flingern donnerstags-Ausgabe, hat sich die Änderung des Aufnahmeverfahrens für Neukundinnen und Neukunden (eigener Wohnraum mit Mietvertrag) nach einem mehrmonatigen Aufnahmestopp positiv auf die Zufriedenheit der Haushalte und der Sozialberatung ausgewirkt. In der Regel waren nun ausreichend Lebensmittel für die Haushalte vorhanden; in der Sozialberatung konnten auch wieder zeitlich umfassendere Beratungen durchgeführt werden.

2017 sind die Zahlen der Nutzerinnen und Nutzer der Evangelischen Tafelausgabe und die des Klienten-Kontaktes in der Sozialberatung rückläufig.

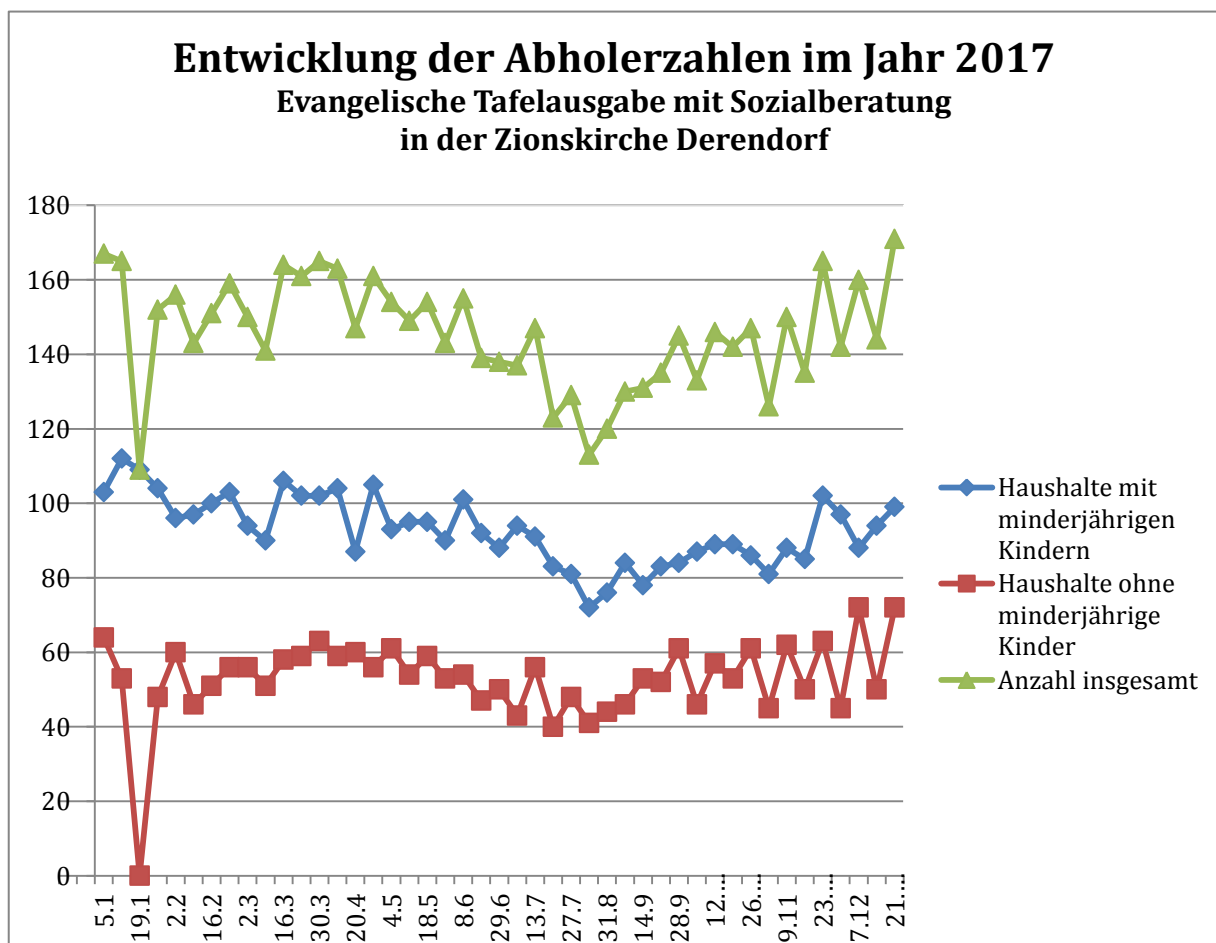
#### 1. Zionskirche

Alle Besucherinnen und Besucher werden bei der Anmeldung registriert. So ist es uns möglich, wöchentlich eine differenzierte Statistik zu führen.

2017 wurden an 48 Terminen bei der Evangelischen Tafelausgabe Zionskirche 6.557 Besuche von Haushalten (Mehrfachkontakte eingeschlossen) gezählt.

Durchschnittlich frequentierten wöchentlich 137 Haushalte aus den nördlichen Stadtteilen und dem Innenstadtbereich die Evangelische Tafelausgabe Zionskirche. Anteilig gab es 87 Haushalte mit minderjährigen Kindern (64%) und 50 Haushalte ohne minderjährige Kinder (36%).

Im Vergleich zum Vorjahr ist die durchschnittliche Besucherschaft um 17% zurückgegangen (2016: 7.946 Besucher, durchschnittlich 173 Besucher).

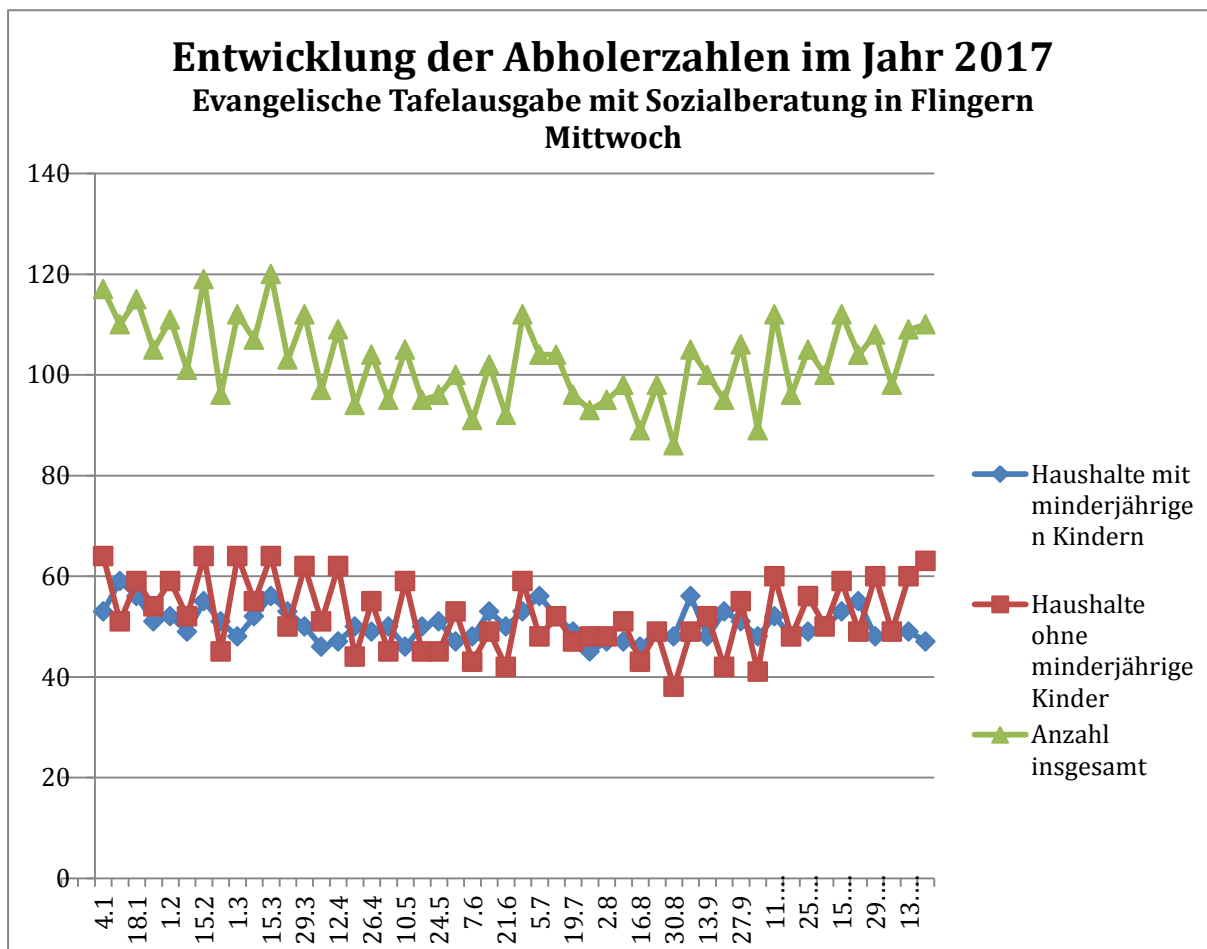


## 2. Flingern-Mittwoch

2017 zählten wir an 50 Ausgabebeten 5.132 Besuche von Haushalten aus dem Stadtteil Flingern bei der Evangelischen Tafelausgabe.

Im Durchschnitt besuchten 103 Haushalte pro Woche die Evangelische Tafelausgabe in Flingern, davon durchschnittlich 51 Haushalte (49%) mit minderjährigen Kindern und 52 Haushalte (51%) ohne minderjährige Kinder.

Die durchschnittliche Besucherzahl ist im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben. Auch gab es keine nennenswerten Veränderungen innerhalb der beiden Besuchergruppen hinsichtlich ihrer Verteilung an der Gesamt-Besucherschaft.



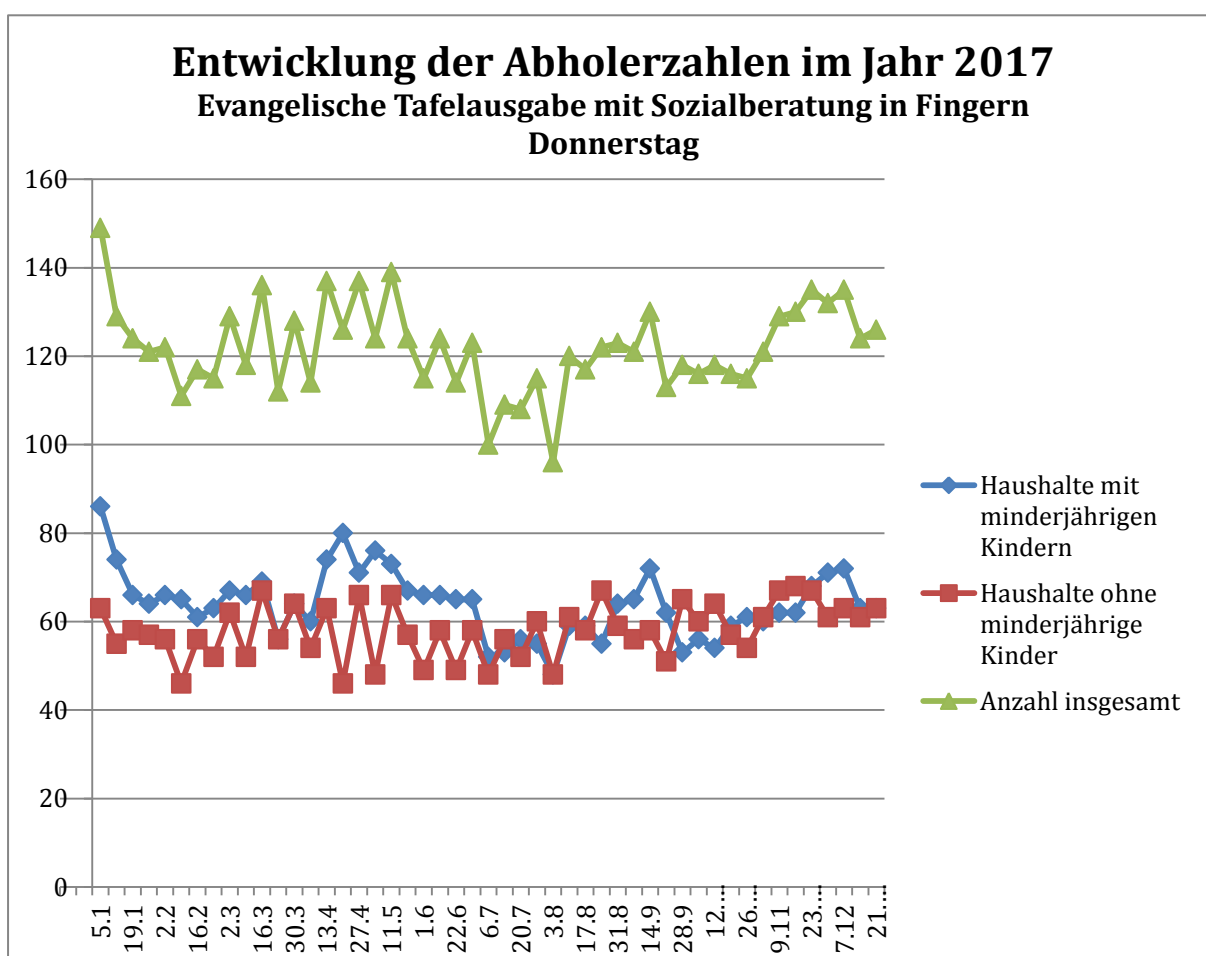
### 3. Flingern-Donnerstag

2017 wurden insgesamt 5.977 Besuche an 49 Terminen aus den südlichen und linksrheinischen Stadtteilen bei der donnerstags stattfindenden Evangelischen Tafelausgabe in Flingern gezählt.

Wöchentlich zählten wir durchschnittlich 122 Haushalte. Der Anteil mit minderjährigen Kindern betrug 52%, durchschnittlich 64 Personen pro Woche; der Anteil der Haushalte ohne minderjährige Kinder lag bei 48%, durchschnittlich 58 Haushalte pro Woche.

Im Vergleich zu 2016 ist die Gesamt-Besucherschaft um 8,8% gesunken (2016: 6.555 Haushalte bei 49 Terminen, Durchschnitt 134). Auch hier liegt ein Grund in der Durchführung der Neuregelung ab September 2016.

Die Verteilung auf die beiden Besuchergruppen, Haushalte mit und ohne Kinder ist trotz des Rückganges an der Gesamt-Besucherschaft im Vergleich zum Vorjahr annähernd gleich geblieben.



#### 4. Die Stadtteilstatistik

Um einen Überblick der Struktur der einzelnen Stadtteile in Düsseldorf zu bekommen und um zu erfahren, aus welchen Stadtteilen die Menschen unsere Evangelische Tafelausgabe (Flingern und Zionskirche) besuchten, erstellen wir eine Stadtteilstatistik.

Aus dieser Tabelle wird ersichtlich, dass besonders viele Besucherinnen und Besucher in den Stadtteilen Gerresheim, Bilk, Derendorf, Unterrath und Wersten wohnen.

Differenzierter nach Art der Haushaltsstruktur:

Bei den Haushalten mit minderjährigen Kindern verzeichneten wir auffällig viele Besuche von Menschen mit Wohnsitz in Gerresheim, Unterrath und Friedrichstadt.

Bei den Haushalten ohne minderjährige Kinder bildeten die Besucherinnen und Besucher aus den Stadtteilen Bilk, Derendorf und Gerresheim die größte Gruppe. Hier spielten sowohl die relative Nähe zum Wohnort, wie im Fall der Evangelischen Tafelausgabe Zionskirche als auch die Größe des Stadtteils eine Rolle.

In den Stadtteilen Golzheim und Gerresheim gab es im Vergleich zum Vorjahr einen starken Rückgang bei den Besucherzahlen. Aus Golzheim zählten wir 404 Haushalte weniger als im Vorjahr, ein Rückgang um 37,2%. Aus Gerresheim kamen insgesamt 545 Haushalte weniger zu uns, dies macht einen Rückgang um 29,4% aus. Dieser resultiert zum Großteil, wie zuvor bereits erwähnt, aus dem Weg- beziehungsweise Umzug von geflüchteten Personen in andere Einzugsgebiete. 2017 wurde eine große Flüchtlingsunterkunft in Golzheim geschlossen. Die Bewohnerschaft dieser Unterkünfte wurde auf andere Heime im gesamten Stadtgebiet umverteilt. In Gerresheim gibt es mehrere größere Flüchtlingsunterkünfte, in denen es zu Fluktuationen innerhalb der Bewohnerschaft gekommen ist. Wer zum Beispiel in eine andere Unterkunft oder in eine eigene Wohnung außerhalb der Einzugsbereiche der Evangelischen Tafelausgabe gezogen ist, konnte zukünftig dieses Angebot nicht mehr nutzen. Hier wurde bei Bedarf auf die Lebensmittelausgabestellen im jeweiligen Stadtteil hingewiesen.

Aus dieser Tabelle ist ebenfalls ersichtlich, dass im Durchschnitt 258 Haushalte an 48,5 Ausgabtagen (49 Tage Flingern und 48 Tage Zionskirche) eine unserer beiden donnerstags stattfindenden Evangelischen Tafelausgabestellen besuchten. Die Zahlen für den Stadtteil Flingern sind in dieser Tabelle nicht enthalten, da diese auf Seite 14 zu entnehmen sind (nur Besucherinnen und Besucher aus dem Stadtteil Flingern).

Die Stadtteile Oberbilk, Eller, Lierenfeld, Vennhausen, Benrath, Urdenbach, Rath (nur Seniorinnen/Senioren und Familien mit minderjährigen Kindern) und Garath/Hellerhof erscheinen ebenfalls nicht in unserer Statistik. Hier fanden Lebensmittelausgaben in anderen unterschiedlichen Trägerschaften statt. Vorwiegend wurden die Ausgabestellen von evangelischen sowie auch katholischen Kirchengemeinden betrieben. Diese Lebensmittelausgaben wurden speziell für die Bewohnerinnen und Bewohner dieser Stadtteile angeboten. Menschen, die aus diesen erstmalig zu uns kamen, wurden einmalig mit Lebensmitteln unterstützt und auf die für sie angebotenen Lebensmittelausgabestellen verwiesen. Diese werden in der Statistik-Tabelle der Rubrik "Verschiedene" zugeordnet.



2017	Haushalte mit minderjährigen Kindern		Haushalte ohne minderjährige Kinder		Gesamt *	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Gerresheim	802	11,0%	506	9,3%	1.308	10,4%
Bilk	454	6,2%	703	12,9%	1.157	9,2%
Derendorf	477	6,5%	626	11,5%	1.103	8,8%
Unterrath	706	9,7%	216	4,0%	922	7,4%
Wersten	364	5,0%	472	8,7%	836	6,7%
Friedrichstadt	624	8,5%	167	3,1%	791	6,3%
Golzheim	554	7,6%	127	2,3%	681	5,4%
Mörsenbroich	303	4,1%	294	5,4%	597	4,8%
Hassels	291	4,0%	262	4,8%	553	4,4%
Stadtmitte	364	5,0%	174	3,2%	538	4,3%
Holthausen	244	3,3%	250	4,6%	494	3,9%
Pempelfort	258	3,5%	221	4,1%	479	3,8%
Düsselthal/Zoo	256	3,5%	222	4,1%	478	3,8%
Heerd	169	2,3%	176	3,2%	345	2,8%
Reisholz	169	2,3%	133	2,4%	302	2,4%
Lichtenbroich	243	3,3%	20	0,4%	263	2,1%
Oberkassel	122	1,7%	131	2,4%	253	2,0%
Unterbach	194	2,7%	26	0,5%	220	1,8%
Ludenberg	72	1,0%	71	1,3%	143	1,1%
Grafenberg	122	1,7%	17	0,3%	139	1,1%
Stockum	66	0,9%	51	0,9%	117	0,9%
Angermund	98	1,3%	1	0,0%	99	0,8%
Wittlaer	8	0,1%	88	1,6%	96	0,8%
Rath	0	0,0%	90	1,7%	90	0,7%
Lohausen	69	0,9%	16	0,3%	85	0,7%
Unterbilk	50	0,7%	30	0,6%	80	0,6%
Lörrick	50	0,7%	26	0,5%	76	0,6%
Kaiserswerth	59	0,8%	14	0,3%	73	0,6%
Verschiedene	44	0,6%	14	0,3%	58	0,5%
Altstadt/Carlstadt	50	0,7%	2	0,0%	52	0,4%
Itter	31	0,4%	15	0,3%	46	0,4%
Kalkum	0	0,0%	35	0,6%	35	0,3%
Hamm	0	0,0%	16	0,3%	16	0,1%
Volmerswerth	0	0,0%	9	0,2%	9	0,1%
Himmelgeist	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Knittkuhl	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Niederkassel	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Gesamt</b>	<b>7.313</b>	<b>100%</b>	<b>5.221</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.534</b>	<b>100,0%</b>
<b>pro Woche</b>	<b>151</b>		<b>108</b>		<b>258</b>	

48,5 Ausgabeterminen

\* Absteigend nach Gesamtprozentzahl sortiert

Die Mitarbeiterinnen der Evangelischen Tafelausgabe mit Sozialberatung

<b>Sachgebietsleitung</b> Clarissa Schruck	Diplom-Sozialpädagogin, Sozialtherapeutin	
Tel.:	0211- 300 643-10	
Fax:	0211- 300 643-12	
E-Mail:	<a href="mailto:clarissa.schruck@diakonie-duesseldorf.de">clarissa.schruck@diakonie-duesseldorf.de</a>	
<b>im Bereich Beratung</b>		
Andrea Weigler	Sozialarbeiterin Bachelor of Arts	39 Stunden
Marie Nitzgen (bis 31.01.2017)	Sozialarbeiterin Bachelor of Arts	38 Stunden
Laura Trucionyte (ab 09.04.2017)	Diplom-Sozialarbeiterin	28 Stunden
Sabrina Bongartz (ab 01.02.2017)	Sozialarbeiterin Bachelor of Arts	9 Stunden
<b>Ehrenamtlich Mitarbeitende in Zahlen</b>		
Evangelische Tafelausgabe Flingern	Mittwoch	15 Ehrenamtliche
Evangelische Tafelausgabe Flingern	Donnerstag	13 Ehrenamtliche
Evangelische Tafelausgabe Zionskirche	Donnerstag	23 Ehrenamtliche