

A nighttime photograph of a train platform at Stuttgart Hauptbahnhof. A red train is stopped at the platform, and a person is visible in the distance. The scene is illuminated by platform lights and the train's headlights. A blue box in the top left corner contains the text 'Titelthema'.

Titelthema

# Sie werden erwartet

Der Stuttgarter Hauptbahnhof. Die meisten Menschen kommen zurecht. Aber manche brauchen Hilfe, beim Ein- und Aussteigen, beim Koffertragen, am Fahrkartenautomat. Oder auch nur ein offenes Ohr. Heiko Nowak von der Bahnhofsmission ist für sie da





Der Rucksack drückt bleischwer auf die Schultern, die gebräunten Beine, die in kurzen Wanderhosen stecken, sind müde. Mehr als 120 Kilometer ist Rainer Wondratschek in der vergangenen Woche gelaufen, fern der Heimat, auf dem Jakobsweg in Santiago de Compostela. Nun, auf der Heimreise, ist der Ingenieur aus Karlsruhe auf dem Stuttgarter Hauptbahnhof gestrandet. Es ist eine halbe Stunde nach Mitternacht, um ein paar Minuten hat er den letzten Zug nach Karlsruhe verpasst. Der zerknitterte Zettel, den er aus seiner Hosentasche kramt, hilft auch nicht weiter. 4.30 Uhr hat er darauf als nächste Abfahrtsmöglichkeit notiert. Viel zu spät für jemanden, der seit 16 Stunden auf den Beinen ist.

Für Heiko Nowak, der an diesem Samstag Nachtschicht in der Stuttgarter Bahnhofsmision hat, gehören solche Fälle zum Arbeitsalltag. Die verzweifelte Frage „Was kann ich jetzt machen?“ bekommt er häufig zu hören. Helfen kann der 34-Jährige fast immer, auch wenn es dafür kein Patentrezept gibt. „Man muss flexibel bleiben, offen sein, sich auf den jeweiligen Menschen einstellen“, sagt er. Der gestrandete Pilger etwa fühlt sich gleich besser, nachdem er seinen Rucksack abgelegt, sich in dem kleinen Vorraum der Bahnhofsmision an den Tisch gesetzt und mit seiner Frau telefoniert hat, damit diese sich keine Sorgen macht. Derweil hat Heiko Nowak am Computer die Fahrpläne durchgesehen und eine frühere Verbindung nach Karlsruhe gefunden. Der nächste Zug fährt bereits um 3.05 Uhr. Rainer Wondratschek freut sich, umso mehr, als er auch noch den Fahrplan mit Umsteigezeiten ausgedruckt bekommt und erfährt, dass er beim Bäcker nebenan, der als einziger Laden im Bahnhof die ganze Nacht geöffnet hat, noch etwas zu Essen bekommt. „Wunderbar“, sagt der Mittfünfziger, „hier lässt es sich aushalten.“

Menschen unbürokratisch und individuell zu helfen, die in schwierige oder scheinbar ausweglose Situationen geraten sind, das ist die Mission des kirchlichen Hilfsdienstes, der in knapp hundert Bahnhöfen in Deutschland zu finden ist. Am Stuttgarter Hauptbahnhof gibt es die von der katholischen

## Der Bahnhofsbetrieb: laut, hektisch und unübersichtlich

und evangelischen Kirche gemeinsam betriebene Station bereits seit dem Jahr 1902. Sie liegt gleich gegenüber dem Warteraum für Reisende zwischen Gleis 3 und 4.

„Ein Bahnhof ist ein Sammelpunkt für alle Menschen, jeden Tag zieht hier die gesamte Bandbreite des Lebens durch. Das spiegelt sich auch in unserer Arbeit wieder“, sagt Renate Beigert, studierte Sozialpädagogin und Leiterin der Stuttgarter Bahnhofsmision. Mal sind es ältere Menschen mit Kreislaufproblemen, die an die Tür der Station klopfen, dann überforderte Mütter mit Kinderwagen und Koffern, Reisende, die mit dem Fahrkartenautomaten nicht zurechtkommen, Obdachlose, die ein Bett für eine Nacht suchen, ausländische Touristen, die nicht abgeholt wurden und kein Wort Deutsch spre-



Sehbehinderte Menschen wie Mulgheta Russom verlassen sich auf Kurt Frenzel (oben) oder Inna Dann (rechts)

chen, oder Asylbewerber, die kein Geld für ein Ticket haben. Und dann sind da noch die Stammgäste, die immer wieder kommen und meist ein Tässchen Tee oder Kaffee serviert bekommen. „Manche Menschen suchen einfach jemanden, der ihnen zuhört“, sagt Renate Beigert. Jeder Tag bringt die Mitarbeiter in neue Situationen, wobei die akuten Notfälle und spontanen Anliegen nur einen Teil der Arbeit ausmachen.

Heidrun Loth ist von Geburt an blind, kann allenfalls helles Licht wahrnehmen. Die 19-Jährige macht momentan in der Nikolauspflge, einer Stuttgarter Schule für Blinde und Sehbehinderte aus dem ganzen Bundesgebiet, eine Ausbildung zur Fachhelferin für Bürokommunikation. An den Wochenenden fährt sie mit dem Zug heim zu den Eltern nach Biberach. Das wäre ohne die Hilfe der Bahnhofsmision nur schwer machbar, wie die Schülerin sagt: „Der Bahnhofsbetrieb ist zu laut, zu hektisch, zu unübersichtlich.“

An diesem Freitagmittag wird sie, wie schon öfters, von Kurt Frenzel abgeholt, der seit knapp drei Jahren ehrenamtlich bei der Bahnhofsmision arbeitet. Er führt sie von der Bushaltestelle durch die belebte Klettpassage in den Bahnhof und bringt sie sicher und pünktlich zum Interregio 4227, Abfahrt 12.02 Uhr. Seit drei Jahren schon hat Heidrun Loth einen Dauerauftrag bei der Bahnhofsmision. Freitagmittags wird sie vom 40er-Linienbus abgeholt und zum Zug gebracht, Sonntagabend kommt sie mit dem Zug an und wird zum Bus begleitet, der sie wieder hinauf in die Nikolauspflge bringt. „Auf die Menschen in der Bahnhofsmision kann man sich verlassen“, sagt die 19-Jährige. Zu manchem ihrer Helfer hat sich mit der Zeit sogar eine freundschaftliche Beziehung entwickelt. „Man fragt, wie die Prüfungen gelaufen sind, wie es geht oder









Straße abgekommen und gegen einen Baum geprallt. Den tagelangen Kampf um sein Leben konnten die Ärzte gewinnen, sein Augenlicht aber verlor der junge Mann durch eine schwere Infektion. Heute hilft der Sport dem durchtrainierten Athleten, der in der eritreischen Hauptstadt Asmara geboren wurde, sich auch abseits des Fußballplatzes selbstbewusst und zielsicher bewegen zu können. Beim Weg von der unterirdischen Stadtbahnhaltestelle bis zum Bahnsteig hinauf, der über mehrere Rolltreppen

was als Nächstes ansteht“, erzählt Kurt Frenzel. Der Drang zu helfen steckt in dem 66-Jährigen drin. Es ist das Verlangen, etwas der Gesellschaft zurückzugeben, wie er sagt. Knapp zehn Jahre hatte der gelernte Industriekaufmann bei einem Ulmer Lastwagenhersteller in der Rechnungsabteilung gearbeitet, bis er Mitte der 1970er Jahre den Entschluss fasste, seine Kraft in andere Aufgaben zu stecken. Er absolvierte in den Mariaberger Heimen auf der Schwäbischen Alb eine dreijährige Ausbildung zum Heilerziehungspfleger und arbeitete bis zu seinem Ruhestand in verschiedenen Behindertenheimen, zuletzt in Sindelfingen. Seit er Rentner ist, hilft er regelmäßig in der Bahnhofsmision. Oft freitags, wenn am meisten los ist. Allein für die Nikolauspflge stehen dann in den hektischen Mittagsstunden 20 Abholaufträge und mehr auf dem Dienstplan. „An solchen Tagen müssen wir unser normales Kontingent deutlich aufstocken“, sagt Stationsleiterin Renate Beigert, die häufig auch selber einspringt, wenn es eng wird.

Auch Mulgheta Russom nutzt immer wieder den Dienst der Bahnhofsmision. Der 32-Jährige ist Rekordspieler der Blindenfußball-Nationalmannschaft und mit seinem Verein MTV Stuttgart schon mehrfach Deutscher Meister geworden. An diesem Freitagnachmittag fährt er mit dem Zug nach Tübingen. Er will einige Freunde besuchen, mit denen er früher in der Landesliga spielte – vor jenem 3. Oktober 1998. An dem Tag war der damals 20-Jährige mit seinem Auto von der

und Stufen führt, vertraut Deutschlands bester Blindenfußballer dennoch lieber auf die Helfer der Bahnhofsmision. „Das ist einfach sicherer“, sagt er.

Zehn hauptamtliche Mitarbeiter sind derzeit bei der Stuttgarter Bahnhofsmision angestellt, dazu kommen zwischen 20 und 30 Ehrenamtliche, die unterschiedlich häufig eingesetzt werden. Seit knapp zwei Jahren gehört auch Inna Dann

## Die Aufwandsentschädigung nehmen viele Ehrenamtliche nicht an

dazu. Die 23-Jährige studiert an der Evangelischen Hochschule in Ludwigsburg Soziale Arbeit, nebenbei engagiert sie sich in diversen ehrenamtlichen Jobs, etwa als Betreuerin bei Waldheimfreizeiten. Bei der Bahnhofsmision hat sie mehr gelernt, als sie sich vorher hat vorstellen können, so erzählt die junge Frau. „Mir war nicht klar, dass es so viele Menschen gibt, die sich freuen, wenn sie ein drei Tage altes Laugenbrötchen geschenkt bekommen.“ An der Tätigkeit hier gefällt ihr vor allem, dass sie ständig mit neuen Situationen konfrontiert wird. „Manchmal würde man am liebsten mitweinen, wenn jemand von seinem traurigen Schicksal erzählt. Wenn man dann helfen kann, ist es umso schöner“, sagt die Studentin, die wie fast alle Ehrenamtlichen auf die kleine Aufwandsentschädigung



Kurt Frenzel hilft einem Rollstuhlfahrer beim Einsteigen in den Zug (gr. Bild). Und macht Bürotätigkeiten. Die Adressdatei ist wichtig, um an andere Stellen vermitteln zu können

verzichtet, auf die sie Anspruch hat. Ihr Lohn ist ein anderer, und er ist ihr mehr wert als fünf Euro am Tag: ein Lächeln, ein Händedruck, ein ehrlich gemeintes Danke.

So bekommt sie immer wieder Besuch von einem der vielen Obdachlosen, die vom Bahnhof angezogen werden, weil dort der Pulsschlag des Lebens so intensiv wie an sonst kaum einem anderen Ort zu spüren ist. Es ist ein älterer Herr um die 70, der gerne einen Tee mit ihr trinkt und eines noch lieber tut: reden, reden, reden. „Er spricht über alles, was ihm gerade einfällt“, erzählt Inna Dann. Über sich und die Welt, über das Wetter und Fußball, über Stuttgart 21 und den Bauzaun mit den vielen Protestplakaten, über gestern, heute und morgen. „Oft alles durcheinander“, sagt sie, „aber wenn er wieder geht,

sieht er ganz zufrieden aus.“ Knapp 41.000 Kontakte zu hilfesuchenden Menschen sind in der Stuttgarter Bahnhofsmision alleine im Jahr 2010 erfasst worden, was ein Vielfaches an Hilfeleistungen bedeute, so Renate Beigert, „weil etliche davon die Bahnhofsmision mehrfach in Anspruch nehmen“. Nicht weniger beeindruckend sind die bundesweiten Zahlen: Rund zwei Millionen Menschen suchen pro Jahr in einer der knapp hundert Bahnhofsmisionen zwischen Lindau und Flensburg Hilfe. Immer wieder kommt es dabei auch zu brenzligen Situationen, vor allem wenn zu viel Alkohol und Aggressionen im Spiel sind, beispielsweise nach einem Fußballspiel oder während der Volksfestzeit. Alle Mitarbeiter werden auf solche Situationen vorbereitet und umfassend geschult, sagt



# Danke Bahnhofsmision

**allen Mitarbeiter/innen, ehrenamtlichen  
Unterstützern, Helfern und Organisationen...**

Sie sind seit mehr als 100 Jahren Tag für Tag unermüdlich im Einsatz:

- für die Betreuung der Kinderlounges und „Kids on Tour“-Kunden
- für mobilitätseingeschränkte Reisende
- für die vielen Menschen am Bahnhof, die auf ihre Hilfe angewiesen sind





Inna Dann zeigt einem Interessierten den Bauzaun mit den Protestbekundungen gegen das Projekt Stuttgart 21

Renate Beigert. Hilft auch die Deeskalationsstrategie nicht weiter, werden die Polizei oder der Bahnsicherheitsdienst alarmiert. „Oft kommt das aber nicht vor“, betont die Sozialpädagogin. Eher schon muss ein Krankenwagen gerufen werden, wenn ein medizinischer Notfall vorliegt. Die Mitarbeiter haben zwar alle eine Ausbildung in Erster Hilfe, so Renate Beigert, Medikamente würden in der Bahnhofsmision aber grundsätzlich nicht ausgegeben, nicht einmal eine Aspirin gegen Kopfschmerzen.

Ohnehin gehört der schnelle Kontakt zu anderen Einrichtungen und Institutionen zu den besonderen Merkmalen der Bahnhofsmision. In der Vermittlungsdatei finden sich zahl-

## Im Service: Reisebegleitung für Kinder, die allein unterwegs sind

reiche Adressen von Kirchengemeinden, Arztpraxen, Botenschaften, Ämtern, Behörden und anderen Beratungsstellen, die im jeweiligen Problemfall weiterhelfen können. Immer wieder kommt es vor, dass Wohnsitzlose eine Übernachtungsmöglichkeit suchen und an das Sozialamt oder eine der Notunterkünfte vermittelt werden. In der Bahnhofsmision selbst steht im ersten Stock zwar auch ein Stockbett mit Blick auf Gleis 4, die beiden Matratzen sind aber vor allem für Frauen reserviert, die vor ihrem gewalttätigen Ehemann oder Partner von zu Hause flüchten mussten.

Seit einiger Zeit bietet die Bahnhofsmision zudem auch das Programm „Kids on Tour“ an, eine Reisebegleitung für Kinder, die alleine unterwegs sind. Für diesen Service, der freitags und sonntags auf bestimmten Zugstrecken, etwa nach Hamburg oder Köln, angeboten wird, werden speziell



geschulte ehrenamtliche Mitarbeiter eingesetzt.

Richtig ruhig wird es im Bahnhof nur selten, auch mitten in der Nacht geht die Arbeit nicht aus. An den Freitagen und Samstagen sind der Bahnhof und die Plätze in seiner Umgebung beliebter Treffpunkt der Partyszene, was meist mit einem stark erhöhten Aufkommen von Wodka-

und Bierflaschen verbunden ist. „Nachts wird hier ziemlich viel getrunken, Probleme haben wir damit aber erstaunlich wenig“, sagt Heiko Nowak, der stellvertretende Leiter der Station. Nach Mitternacht, wenn immer seltener Züge ankommen und die Gitter vor den Geschäften heruntergelassen werden, dreht er in seiner blauen Weste mit dem charakteristischen Kreuz oft Runden durch den Bahnhof und die Unterführungen. Mitunter spricht er dabei auch Menschen an, wenn er glaubt, dass sie Hilfe brauchen könnten. „Es ist wichtig, Präsenz zu zeigen, damit die Menschen wissen, dass es uns gibt.“

Er selbst ist während seiner Nachschichten noch in keinen größeren Konflikt geraten, auch nicht, als eines frühen Morgens zwei Mitglieder einer berüchtigten Gang mit Lederkutteln provokativ in die Bahnhofsmision geschlendert kamen. „Die wollten wohl ausloten, wie ich reagiere“, vermutet Nowak, der an der Uni Tübingen Wirtschaft und Politik studiert hat, Schwerpunkt Friedens- und Konfliktforschung. Nach kurzer Abtastphase hätten sie dann aber die halbe Nacht lang sehr interessante Gespräche geführt. „Die waren froh, dass sie bei uns auf die erste S-Bahn warten konnten.“

Markus Heffner

### Weiterlesen

In der Bahnhofsmision können junge Menschen ihre Fähigkeiten und Grenzen erproben, meint Ullrich Hermannes, stellvertretender Vorsitzende des Verbandes der Evangelischen Bahnhofsmisionen im Gespräch mit dem Diakonie magazin. Lesen Sie das Interview unter [www.diakonie.de](http://www.diakonie.de)

Informationen zur Bahnhofsmision in Ihrer Nähe erhalten Sie unter [www.bahnhofsmision.de](http://www.bahnhofsmision.de)