

Betreuungskonzept für die Wohnungslosenunterkunft Grachtstraße

Die herausfordernde individuelle Lebenssituation der Bewohnerschaft führt zu wiederkehrenden Belastungen im Tagesbetrieb der Unterkunft, hierzu zählen:

- im Schwerpunkt: Vandalismus innerhalb der Unterkunft und Konflikte zwischen den Bewohnenden (dadurch ausgelöst Polizei- und Rettungsdiensteinsätze)
- wiederkehrend: Beschwerden der Anwohnenden über Lärmbelästigungen und über den Aufenthalt unbefugter Personen
- wiederkehrend: Beschwerden über optische Irritationen und irritierendes Verhalten, die durch das Erscheinungsbild und den häufig schwierigen Gesundheitszustand der Bewohnenden ausgelöst werden.
- Einzelfälle: konfrontatives und entgrenztes Verhalten gegenüber Anwohnenden

Um diese Belastungen zu reduzieren, ist es zum einen notwendig, unterstützende und begleitende Angebote der sozialen Arbeit einzurichten, zudem muss auf auftretende Belastungen reagiert werden. Hierzu sind präventive und intervenierende Maßnahmen notwendig, die nachfolgend aufgegriffen werden. Gleichzeitig galt das Ziel, den bestehenden Kostenrahmen (300.000 Euro/ Jahr) nicht zu überschreiten.

Betriebsführung:

- Bauliche Anpassungen
- Zugangssteuerung
- Durchsetzung der Hausregeln
- Ausweitung Präsenzzeiten
- Einrichtung Bereitschaftsdienst außerhalb der Präsenzzeiten
- Videobeobachtung außerhalb der Präsenzzeiten

Betreuung:

- Tagesstrukturierende Maßnahmen und gemeinwohlorientierte Beschäftigung
- Beratung der Suchthilfe und des Sozialpsychiatrischen Dienstes der StädteRegion
- Einrichtung Sozialbetreuung (Hausleitung)

Bauliche Anpassungen:

Bei der Vorbereitung des Umzuges von der abgängigen Unterkunft in die Container-Anlage stellte sich die Herausforderung, dass die Container vor ca. acht Jahren für die Zielgruppe geflüchteter Familien geplant wurden. Die Unterkünfte für die verschiedenen Bedarfsgruppen unterscheiden sich grundsätzlich bzgl. der bauordnungsrechtlichen Anforderungen und bzgl. der räumlichen Anforderungen, um einen geregelten Betrieb sicherzustellen. Grundsätzlich sind die Container nicht gut für die herausfordernde Zielgruppe der alleinstehenden Wohnungslosen geeignet, dies betrifft z.B. die nicht passenden Raumzuschnitte, die fehlende Vandalismus-Sicherheit und den fehlenden Lärmschutz. Sie bieten nur eine vertretbare Übergangslösung, um bis zum Neubau die pflichtige Unterbringung zu gewährleisten. Durch den gewünschten kompletten Freizug der Grachtstr. 25/ 27 mit anschließendem Abbruch fallen zudem bisher vorhandene und im Betrieb benötigte Lager- / und Entsorgungskapazitäten weg, die am Container-Standort kompensiert werden müssen.

Folgende notwendigen Mindestanpassungsbedarfe sind geklärt, um für den Übergangszeitraum einen geordneten Betrieb sicherzustellen:

- a) Für die bauordnungsrechtliche Nutzungsgenehmigung (A 65):
 - Brandschutztechnische Ertüchtigung (u. a. Einbau einer DIN-konformen Brandmeldeanlage)
 - Einrichtung einer Feuerwehraufstellfläche

- b) Für die ordnungsgemäße Betriebsführung (A 50)
 - Ordnung und Erweiterung der Entsorgungs- und Lagerungsflächen (Verlagerung Müllsammelstation, zusätzlicher Entsorgungscontainer).
 - Einzäunung mit Sichtschutz zur Straßenseite, um wilden Müll und die Lagerung von Sperrmüll zu vermeiden und optische Belästigungen zu reduzieren sowie einen Schutz für die Bewohnenden zu bieten.
 - Aufenthaltsbereich im rückwärtigen Bereich (nicht gestaltet, Freifläche), da enge Raumzuschnitte (3 Personen/ 27 qm) und fehlende Gemeinschaftsräume Außenflächen zum Aufenthalt zwingend notwendig macht.
 - Regengeschützter Aufenthaltsbereich im rückwärtigen Bereich (Carport), um Rauchen im öffentlichen Raum zu ermöglichen. Ein Großteil der Bewohnenden ist u. a. hochgradig Nikotin-süchtig. Die notwendige Brandmeldeanlage wird zur Herausforderung im Betrieb. Um dauerhafte Feuerwehreinsätze zu verhindern, ist eine Akzeptanz des Außenbereiches unbedingt erforderlich. Eine Teilüberdachung wurde alternativ geprüft, ist aber bauordnungsrechtlich nicht möglich.
 - Aufgrund der eingeschränkten Unterbringungskapazitäten muss ein Büro- / Werkraum, der bisher im Container für den Sozialträger genutzt wurde, in den Außenbereich ausgelagert werden. Positiver Nebeneffekt ist eine soziale Kontrolle für den rückwärtigen Aufenthalt der Bewohnenden.

Diese baulichen Maßnahmen werden sukzessive umgesetzt und sollen bis August 2025 abgeschlossen sein. Haushaltsmittel wurden durch den Stadtrat zur Verfügung gestellt.

Der geplante Neubau ermöglicht es, das Gebäude individuell für die herausfordernde Bewohnerschaft zu gestalten. Hierzu wurde sozialfachlich folgendes Raumprogramm festgelegt:

23 Doppelzimmer mit Sanitärbereich

4 Einzelzimmer mit Sanitärbereich

2 Gruppenräume

1 Büro für den Sozialdienst

1 Büro für den Hausmeister

1 Waschmaschinen-Raum

2 Kellerersatzräume

1 Personal WC

Das Nutzungskonzept wurde in Form von zwei Werkstätten, an denen Bewohner*innen, Anwohner*innen, Politik und Verwaltung teilgenommen haben, vom Architekturbüro Hammers entwickelt (s. separate Vorlage). Die vorliegende Machbarkeitsstudie zeigt eine optimierte Gebäudestruktur auf, die Vandalismus und Lärm eindämmt, Konflikte in der Bewohnerschaft durch eigene Sanitärbereiche und Eingänge entzerrt durch innen liegende Aufenthalts- und Ruhebereiche den Außenraum schont, eine optimale Anlaufstelle des Hausmeisters und Sozialdienstes ermöglicht und ein optisch positives und aufgeräumtes Erscheinungsbild vermittelt.

Zugangssteuerung

Die Container-Anlage der Grachtstraße 14/16 ist zurzeit für jeden Bewohner bzw. Besucher*innen frei zugänglich. Die Eingangstüren zu beiden Containern sind sowohl tagsüber als auch nachts nicht abgeschlossen. Dies erzeugt eine Unsicherheit bei den Bewohnenden und Anwohnenden. Vor diesem Hintergrund soll eine Veränderung des Schlüsselsystems bzw. der Schließmechanismen erfolgen. Das neue Konzept sieht vor, dass die an die Bewohnenden ausgegebenen Schlüssel grundsätzlich auch eine Schließung/ Öffnung der Hauseingangstüren ermöglichen sollen. Dies ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht der Fall, da die Schlüssel bisher nur für die jeweiligen Zimmer konzipiert waren. Damit einhergehend wird in Zukunft durch den städtischen Hausmeister vor Ort darauf geachtet, dass die Eingangstüren verschlossen werden, sodass es Besucher*innen dann nur noch mit Hilfe von Bewohnern möglich sein wird, Zugang zur Unterkunft Grachtstraße 14/16 zu erhalten. Des Weiteren wird es mit der Änderung des Schlüsselsystems möglich sein, Bewohner bei wiederholtem Fehlverhalten der v. g. Unterkunft zu verweisen (s. nachfolgende Regelung). Aufgrund der besonderen Härte der Maßnahme (Entlassung in die tatsächliche Obdachlosigkeit) ist dies jedoch nur stunden- oder tageweise möglich. Alternativ können auch geeignetere mildere Mittel (z. B. Verlegungen) ergriffen werden.

Durchsetzung der Hausregeln

Mit der Änderung des o.g. Schlüsselkonzeptes einhergehend geht die Überarbeitung der derzeitigen Hausordnung der städtischen Notunterkünfte. Die Hausordnung soll wie nachfolgend ergänzt werden:

§ 5 Verhaltensregeln

In der gesamten Einrichtung (inklusive des Außengeländes) sind folgende Handlungen nicht erlaubt:

- Alle Formen von Gewalt sowie Androhung von Gewalt, Mitführen von Waffen
- Sexistische und rassistische Äußerungen
- Konsum von illegalen Suchtmitteln, Handel oder Weitergabe von Suchtmitteln

Zudem ist es auf den Gemeinschaftsflächen und auf dem Außengelände nicht erlaubt Alkohol zu trinken oder mit sich zu führen.

Nach 22 h ist es untersagt, Personen Zutritt zur Unterkunft zu gewähren, die nicht zur Unterkunft gehören.

§ 8 Haftung:

Bei Nichtbeachtung oder wiederholtem Verstoß gegen die in § 5 auferlegten Verhaltensregeln wird ein Hausverbot angedroht, bei wiederholter Zuwiderhandlung erfolgt ein temporäres Hausverbot zur Wahrung des Hausfriedens.

Ausweitung Präsenzzeiten

Derzeit ist der Hausmeister montags bis mittwochs bis 15:30 Uhr, Donnerstag bis 17:30 Uhr sowie freitags bis 12:00 Uhr vor Ort. Nach Rückmeldungen der Bewohner- und Anwohnerschaft ist die Unterkunft in dieser Zeit gut geführt und unauffällig. Auftretende Probleme können kurzfristig gelöst werden. Eine Ausweitung der Präsenzzeiten wurde dringend gewünscht. Dabei wird insbesondere bemängelt, dass nach Anwesenheit des Hausmeisters die Hausregeln

nicht mehr eingehalten werden, es zu einem unregelmäßigen Zutritt Fremder und Lärmbelästigungen kommt. Aus sozialfachlicher Sicht erscheint eine Ausweitung der Präsenzzeiten bis 22:00 Uhr (Beginn der Nachtruhe) als sinnvoll. Hierzu soll zukünftig montags bis donnerstags bis 18:00 Uhr sowie freitags bis 16:00 Uhr eine Präsenz durch Mitarbeitende des städtischen Sozialamtes sichergestellt werden, um aktuelle Problemlagen kurzfristig zu beheben und für die Anwohnerschaft **einen Ansprechpartner vor Ort zu haben**. Von 18:00 Uhr bis 22:00 Uhr soll täglich (Samstag – Donnerstag) und an Freitagen ab 16:00 Uhr ein externer Dienstleister insbesondere mit der Zugangssteuerung, aber auch mit dem Sicherheitsdienst im und vor dem Haus beauftragt werden.

Zudem erscheint es sinnvoll, am Wochenende eine temporäre Präsenz vor Ort von 18:00 Uhr – 22:00 Uhr durch einen externen Dienstleister sicherzustellen, um einen Ansprechpartner für aktuelle Problemlagen zu haben.

Einrichtung Bereitschaftsdienst außerhalb der Präsenzzeiten (nach 22:00 Uhr und am Wochenende)

In den Abend- bzw. Nachtstunden kommt es aufgrund der multiplen Problemlagen der Bewohnerschaft und der angespannten Wohnsituation häufig innerhalb der Unterkunft zu Konflikten, die zum Teil sogar Polizei- und Rettungsdienstesätze auslösen. Zudem berichten Anwohnende von unzulässigen Besuchen der Unterkunft durch Externe.

Bisher wurden die Abendstunden durch die städtische Rufbereitschaft abgedeckt, die durch reguläre Verwaltungsmitarbeitende besetzt ist, die keine gesonderte Ausbildung für ordnungsbehördliche Einsätze haben. Daher wurde zunächst aus sicherer Entfernung die Lage erkundet und Störungen gegebenenfalls mit Amtshilfe durch die Polizei beseitigt. Diese Verfahrensweise ist jedoch aufgrund der mit den für die Anwohnerschaft einhergehenden Problematiken dauerhaft nicht tragbar, da je nach Einsatzlage ein Hinzuziehen der Polizeikräfte zu deutlichen Wartezeiten führt. Daher soll eine sogenannte "Hintergrund-Rufbereitschaft" für die städtischen Unterkünfte eingeführt werden, die durch Mitarbeitende des Sozialamtes besetzt sind. Dies hat den Vorteil, dass sowohl die Bewohnenden als auch die Unterkünfte bekannt sind, der Informationstransfer gegeben ist und Maßnahmen zielgerichteter erfolgen können. Für die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung bleiben die Sicherheits- und Ordnungsbehörden zuständig. Eine formelle Beteiligung des Personalrates ist noch erforderlich.

Videobeobachtung außerhalb der Präsenzzeiten (nach 22:00 Uhr)

Ergänzend zum Hintergrund-Bereitschaftsdienst soll nach den Präsenzzeiten eine Videobeobachtung in der Unterkunft und in den unmittelbar angrenzenden Außenbereichen eingeführt werden, die einen abschreckenden Charakter insbesondere für externe Besucher*innen hat, Vandalismus eingrenzt und der Aufklärung von Verdachtsfällen dienen kann. Die Unterkunft Grachtstraße 14/16 ist zurzeit mit keiner Videoanlage ausgestattet. Es steht lediglich jeweils ein Nottelefon in den beiden Containern zur freien Verfügung, um im Fall einer gegenwärtigen Gefahr den Notruf absetzen zu können.

Aufgrund der Bauweise der Container-Anlage ist eine Überwachung der jeweiligen Eingänge (insgesamt 4) sowie der Flure (2) erforderlich. Dabei handelt es sich um Verkehrswege, die grundsätzlich allen Bewohnern zur Verfügung stehen, sodass die jeweiligen Zimmer und damit die Privatsphäre der Bewohner geschützt bleibt. Die geplante Überwachung soll in den Zeiten aktiviert werden, in denen kein städtischer Bediensteter in der Unterkunft anwesend ist, d.h. eine Aktivierung der Videobeobachtung erfolgt nach Dienstende (ab 22:00 Uhr) und am Wochenende. Die Speicherung der aufgenommenen Inhalte darf gemäß gängiger Rechtsprechung 72 Stunden nicht überschreiten, sodass es noch möglich wäre, die Aufnahmen eines Wochenendes am darauffolgenden Montag entsprechend auszuwerten.

Sozialarbeiterische Begleitung

Während die zuvor geschilderten Maßnahmen die Belastungen in der aktuellen Situation verbessern sollen, zielen sozialarbeiterische Maßnahmen darauf ab, die Situation der Bewohnerschaft, welche die Belastungen auslöst, so aufzuarbeiten, dass eine Stabilisierung erfolgt und Hilfsmaßnahmen angenommen werden können. Dabei ist jedoch gleichzeitig darauf hinzuweisen, dass eine Verbesserung chronifizierter Zustände höchst voraussetzungsreich und oft von Rückschlägen geprägt ist.

Einrichtung Sozialbetreuung (Hausleitung)

Bisher ist der Allgemeine Soziale Dienst der Stadt Eschweiler temporär in der Einrichtung präsent. Der Hilfebedarf der Bewohnenden übersteigt die zeitliche Ressource jedoch deutlich. Daher wurde bereits frühzeitig die Vergabe der Sozialbetreuung an einen externen Sozialträger durch den Sozialausschuss beschlossen. Leider hat sich diese Vergabe jedoch nicht als aussichtsreich dargestellt. Angesichts der gewonnenen Erfahrungen und nach Abstimmungen im Trägernetzwerk wurde auf dieser Basis das zuvor genannte Gesamtkonzept erstellt. Als wichtige Säule wird die Einstellung einer eigenen sozialarbeiterischen Fachkraft der Stadt Eschweiler ausschließlich für die Wohnungslosenunterkunft Grachtstraße empfohlen, welche die Hilfsmaßnahmen vor Ort koordiniert, aufsuchend in der Unterkunft tätig ist und ggf. auch notwendige Maßnahmen und Sanktionen in die Wege leitet. Unter Leitung der städtischen Sozialarbeit finden monatlich Fallkonferenzen aller beteiligten Akteure (Sozialpsychiatrischer Dienst, Suchtberatungsstelle StädteRegion Aachen, Betreuungsbehörde StädteRegion Aachen, Mitarbeiter des Projekts Querbeet, Mitarbeiter*innen des ASD/Abteilung 502 sowie der zuständige Mitarbeiter der Abteilung 501) zur gemeinsamen Besprechung der spezifischen multiplen Problemlagen der Bewohner*innen der Wohnungslosenunterkunft statt. Den Sicherheitsbehörden wird angeboten, an diesen Gesprächen teilzunehmen.

Tagesstrukturierende Maßnahmen und gemeinwohlorientierte Beschäftigung

Um der Verwahrlosung entgegenzuwirken, die Wohnfähigkeit wiederherzustellen und die Bewohner einer sinnstiftenden Tätigkeit zuzuführen, gibt es derzeit eine temporäre tagesstrukturierende Maßnahme, die durch die Caritas an drei Tagen pro Woche als erfahrenen Träger der Wohnungslosenhilfe durchgeführt wird. Das Projekt „Querbeet“ versteht sich als niedrigschwelliges, freiwilliges Angebot für die untergebrachten wohnungslosen Menschen in der Grachtstraße. Gleichzeitig wird durch die Aufwertung des Umfeldes (Sauberkeit, Begrünung) die öffentliche Wahrnehmung der Belange von wohnungslosen Menschen positiv beeinflusst, Lethargie bekämpft und die Selbstwirksamkeit gestärkt. Das Projekt wird durch entsprechend fachlich erfahrenes Personal betreut und begleitet. Eine Verstetigung ist sozialfachlich dringend empfohlen.

Beratung des Sozialpsychiatrischen Dienstes und der Suchthilfe der StädteRegion

Ein großer Anteil der Bewohnenden ist psychisch erkrankt oder hat eine Form der Suchterkrankung. Um geeignete Therapieformen zu finden und eine Anamnese vorzunehmen, findet wöchentlich an jedem Mittwoch eine kostenlose Sprechstunde der Suchtberatung und des Sozialpsychiatrischen Dienstes in der Wohnungslosenunterkunft statt. Bewohner erhalten hier die Möglichkeit einer niedrigschwelligen Fachberatung, die dazu dient, Hemmschwellen zu senken, Vertrauen aufzubauen und das eigenständige Aufsuchen weitergehender Beratungsangebote zu ermöglichen.