

## **Gangway e.V. - Was kann und muss man als Passant\*in tun, um Obdachlosen zu helfen?**

Dieser Ratgeber soll helfen, wenn du dich bei Begegnungen mit obdachlosen Menschen hilflos oder ratlos fühlst.

Oft haben Menschen bei einer Begegnung in der Öffentlichkeit den Eindruck, dass eine wohnungslose Person sofortige Hilfe benötigt. Das stimmt nicht immer. Es gibt unterschiedliche Gründe für Wohnungslosigkeit und Wohnungslose haben unterschiedliche Bedürfnisse. Also kann auch die Hilfe, die eine wohnungslose Person benötigt, sehr unterschiedlich sein. Was für den einen hilfreich ist, ist für eine andere Person gänzlich ungeeignet. Die geeignete Hilfe zu finden erfordert deshalb etwas Zeit.

**Der Verweis auf eine Beratungsstelle für Wohnungslose kann hierbei ein erster Schritt sein.**

Außerdem gibt es wohnungslose Menschen, die keine Hilfe annehmen möchten; und das ist auch unbedingt zu respektieren!

### **„Was-kann-ich-tun?“ - 11 Punkte, die etwas Klarheit bringen sollen:**

#### **1. Ansprechen und Nachfragen!**

- Wenn du eine obdachlose Person siehst, um die du dich sorgst, sprich sie direkt an. Genau wie du freuen sich auch obdachlose Menschen über ein kleines „Hallo, wie geht's?“ oder ein freundliches Lächeln - deine ehrliche Aufmerksamkeit. Frage sie, ob sie Hilfe braucht oder sonst etwas benötigt. Das erfordert vielleicht etwas Überwindung, ist aber eigentlich ganz einfach.
- Sei jedoch nicht beleidigt, wenn die Person keine Hilfe annehmen möchte und akzeptiere so ihren Wunsch.

#### **2. Sei respektvoll**

- Wenn die Person schläft, lass sie in Ruhe und warte auf einen anderen Moment um sie anzusprechen. Wenn die Person mit dir nicht reden möchte, akzeptiere es.
- Wenn die Person aggressiv reagiert, bleib höflich und ruhig und zieh dich vom Ort des Geschehens zurück. Vielleicht braucht diese Person eigentlich einen Rückzugsraum, den es für obdachlose Menschen eben nur im öffentlichen Raum gibt. Bei akuter Gefahr kannst du zum Selbstschutz die Polizei rufen - wie in anderen Gefahrensituationen auch.
- **Vertreibe Obdachlose nicht** von öffentlichen Plätzen. Viele Menschen suchen Sicherheit an Orten, an denen viele Menschen vorbeikommen.

#### **3. Soll ich Obdachlosen Geld oder Essen geben?**

- **Obdachlosen Geld zu geben ist eine gute Idee.** Die Menschen können dann selbst entscheiden, was sie brauchen und die nötigen Sachen kaufen. Trotz verbreiteter Vorurteile gibt es viele obdachlose Menschen, die weder Alkohol noch Drogen konsumieren. Und auch wenn die Personen Alkohol oder Drogen konsumieren, es ist nicht deine Aufgabe, das zu bewerten. Außerdem sind Betäubungsmittel für viele Wohnungslose eine wichtige Bewältigungsstrategie für das Überleben auf der Straße.
- Wenn du einer/m Obdachlosen was zu essen geben möchtest, ist es hilfreich **vorher zu fragen**, was sie/er braucht. Vielleicht will die Person keine Schoko-Weihnachtsmänner oder Bananen essen, dafür aber gerne ein belegtes Brötchen.

#### **4. Was, wenn Obdachlose Hilfe ablehnen?**

- **Akzeptiere diesen Wunsch. Jede Person hat das Recht, über ihr eigenes Leben zu bestimmen.** Versuche nicht, die Menschen um jeden Preis zu "retten", oder zu irgendwas zu zwingen. Du weißt nicht besser, was für die Person gut ist.

#### **5. Was, wenn die Person nicht ansprechbar ist?**

- Ist die Person nicht ansprechbar bzw. offensichtlich unterkühlt, verwirrt oder sichtbar verletzt, solltest du unbedingt den **Rettungsdienst (112)** verständigen.

#### **6. Was wenn es sehr kalt ist?**

Besonders im Winter ist das Leben auf der Straße gefährlich, in Deutschland sind seit 1990 etwa 300 Obdachlose erfroren. In der kalten Jahreszeit zwischen November und März gibt es in Berlin jährlich das Angebot der Kältehilfe. Vor allem ist es möglich, den **Kälte- oder Wärmebus** anzurufen. Diese Busse sind in kalten Jahreszeiten jede Nacht unterwegs und können gefährdete Menschen von der Straße holen.

- Der **Kältebus der Berliner Stadtmission** ist von November – März **täglich ab 21:00 - 03:00 Uhr** auf den Straßen Berlins im Einsatz, **Tel.: 0178-5235838**
- Der **Wärmebus des DRK** (Deutsches Rotes Kreuz) ist von November – März **täglich ab 18:00-24:00 Uhr** auf den Straßen Berlins im Einsatz, **Tel.: 0170-910 00 42**

#### **7. Was soll ich tun, wenn obdachlose Personen in meinem Umfeld für Verunreinigungen bzw. Vermüllung verantwortlich sind**

- Das Leben auf der Straße ist hart und gefährlich. Obdachlose leben in extremer Unsicherheit und sind oft von dieser Lebenssituation psychisch und physisch gezeichnet. Alltägliche Tätigkeiten, wie duschen, Wäsche waschen, essen, auf die Toilette gehen, einkaufen, usw. sind viel schwieriger wenn man obdachlos ist. Die Straße als Toilette zu benutzen macht niemandem Spaß.
- Du kannst versuchen mit der Person zu reden und bitten, dass sie sich respektvoll verhalten soll. Vielleicht gibt es irgendwas, was der Person helfen würde? Vielleicht gibt es öffentliche Toiletten in der Nähe? Du kannst der Person auch Mülltüten bringen und Sie bitten hinter sich aufzuräumen.
- Für Vermüllung und Verunreinigungen im Umfeld obdachloser Personen sind häufig auch andere Menschen verantwortlich und nicht zwingend obdachlose Personen.

#### **8. Allgemeine Beratungsstellen**

- Es gibt viele Beratungsstellen für wohnungslose, oder von Wohnungslosigkeit bedrohte, Menschen, auf die du verweisen kannst. Dort können Menschen professionelle Hilfe bekommen und ggf. auf dem Weg aus der Wohnungslosigkeit unterstützt werden. Auf der **Kältehilfe-Webseite: <https://www.kaeltehilfe-berlin.de/>** kannst du **ganzjährig** - also nicht nur in der Kälteperiode - unterschiedliche Einrichtungen finden. Es ist zu empfehlen, Beratungsstellen oder Einrichtungen in der Umgebung zu suchen, wo sich die wohnungslose Person aufhält.
- Auf der Seite sind auch Tagesstätten und Orte zu finden, die Duschkmöglichkeiten bieten.
- Bei psychosozialen Krisen und psychiatrischen Notsituationen kannst du dich an den Berliner Krisendienst wenden. Dieser ist **rund um die Uhr erreichbar**. Auf Wunsch wird dort auch

anonym beraten. Telefonnummern sind unter: <https://www.berlin.de/lb/psychiatrie/hilfe-in-krisen/> im Internet zu finden oder über das Bürgertelefon **030 - 115** zu erfragen.

## 9. Medizinische Versorgung

- Wohnungslose, die über eine Krankenversicherung verfügen, können sich - wie andere Menschen auch - bei jedem niedergelassenen Arzt behandeln lassen, jedoch ist zu beachten, dass es durchaus obdachlose Menschen gibt, die sich nicht gerne zu einem niedergelassenen Arzt begeben, da sie sich in einem Wartezimmer unwohl fühlen, unruhig sind oder die Blicke der anderen Wartenden nicht ertragen (möchten). Deshalb haben sie zusätzlich die Möglichkeit in die medizinischen Einrichtungen für Wohnungslose zu gehen, die auf der Webseite der Kältehilfe zu finden sind.
- **Nichtversicherte** haben *in schweren Fällen* in Krankenhäusern ein Anrecht auf **Notversorgung**.

Zusätzlich gibt es einige medizinische Einrichtungen für Nichtversicherte, z.B.:

- ✓ Ambulanz für Wohnungslose am Bahnhof Zoo  
Jebenstraße 3  
10623 Berlin  
+49 30 31808785  
+49 30 31808783  
<http://www.caritas-berlin.de/beratungundhilfe/berlin/wohnungsnot/medizinische-versorgung>
- ✓ Gesundheitszentrum für Obdachlose, Jenny De La Torre Stiftung  
<http://www.delatorre-stiftung.de/>
- ✓ Malteser Migrantenmedizin für Menschen ohne Krankenversicherung  
<https://www.malteser-berlin.de/angebote-und-leistungen/medizin-fuer-menschen-ohne-krankenversicherung.html>
- ✓ Mobile Behandlung (Caritas Arztmobil)  
<https://www.caritas-berlin.de/beratungundhilfe/berlin/wohnungsnot/medizinische-versorgung>
- ✓ Praxis am Stralauer Platz („Weißes Kreuz“) – Gebewo Pro  
<https://www.obdachlosigkeit-macht-krank.de/index.php/praxis-am-stralauer-platz>
- ✓ Tagestreff für Wohnungslose und Bedürftige des HVD  
Weitlingstraße 11, 10317 Berlin-Lichtenberg  
<https://humanistisch.de/tagestreff>
- ✓ Clearingstelle für Menschen ohne Krankenversicherung, Berliner Stadtmission  
<https://www.berliner-stadtmission.de/clearingstelle>

## 10. Wohnungslose EU-Bürger\*innen

- In Berlin gibt es viele Wohnungslose aus verschiedenen EU Länder, zum Beispiel: Polen, Bulgarien, Rumänien, etc. Diese Menschen haben unterschiedliche, oft ökonomische oder politische Gründe, hier zu sein. Es ist nicht deine Aufgabe zu bewerten, ob diese Menschen zurück in ihre Heimatländer ziehen sollen. Ihr Aufenthalt in Deutschland ist vollkommen legal.
- Diese Menschen befinden sich in einer ganz anderen Situation als deutsche Wohnungslose – sie haben zum Beispiel häufig einen stark eingeschränkten Anspruch auf soziale Leistungen- also kaum Zugang zum deutschen Hilfesystem bzw. ein Recht auf längerfristige Hilfsangebote.
- Es gibt einige Einrichtungen, die Beratung in unterschiedlichen Sprachen bieten:
  - Mitarbeiter\*innen unseres Team Drop Out  
<https://gangway.de/teams/team-drop-out-streetwork-an-brennpunkten/>
  - Frostschutzengel Plus  
<https://www.frostschutzengel.de/kontakt-deutsch>
  - Mobi Berlin an der Levetzowstraße  
<https://www.bmas.de/DE/Europa-und-die-Welt/Europaeische-Fonds/Europaeischer-Hilfsfonds/EHAP-Projekte/Projekte/mobi-berlin-hauptprojekt.html>
  - Amaro Foro  
<https://amaroforo.de/kontakt/>

Du kannst versuchen, Menschen ohne Deutschkenntnisse dorthin zu vermitteln.

#### **11. Die Kältehilfe App (sehr zu empfehlen)**

- Eine tolle Sache, schnell an Informationen zu kommen und zu helfen. In der App sind alle Einrichtungen – auch die, die im Sommer auf haben – aufgelistet. Die App funktioniert also nicht nur in den kalten Monaten, sondern über das ganze Jahr.
- Installieren und immer auskunftsfähig sein - für andere oder wenn man selbst mal in Not gerät. Wird ein Schlafplatz gesucht oder nur eine warme Mahlzeit, eine Notunterkunft nur für Frauen oder eine, wo der Hund mitgenommen werden darf, ganzjährig, in einem bestimmten Bezirk... In der Kältehilfe-App kann das Passende gefunden werden.
- Der Link zur App: <https://www.kaeltehilfe-berlin.de/kaeltehilfe-app>

#### **Fazit**

Wie Du siehst, gibt es durchaus ein gesellschaftlich installiertes System, das Obdachlose unterstützt. Es gibt verschiedene betreute Wohnformen, Beratungsstellen, Ambulanzen, Sozialämter etc.

Die Anzahl wohnungsloser Personen hat sich in den letzten Jahren deutlich erhöht. Das gesellschaftlich installierte Hilfesystem ist nicht im gleichen Maß mitgewachsen, so dass die Unterstützungsmöglichkeiten nicht mehr ausreichend sind und nicht für alle Personen Unterstützung geleistet wird.

Für einige Obdachlose ist das Hilfesystem außerdem nicht zugänglich, meist für Menschen ohne deutsche Staatsangehörigkeit.

Unserer Meinung nach müssen Unterversorgung und Ausgrenzung dringend verändert werden. Menschen in einer derartigen Notsituation Hilfe zu verweigern, verstößt gegen die Grundrechte dieser Menschen.