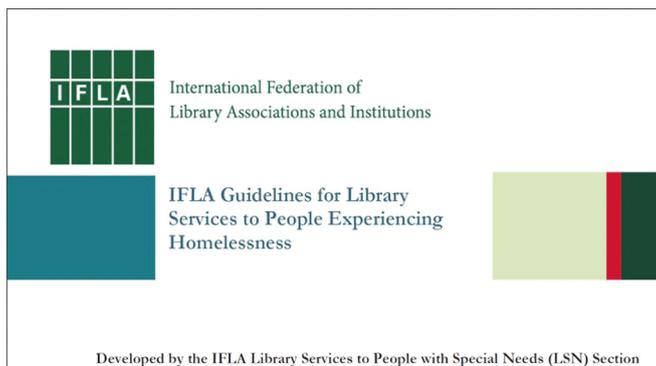


Anne Sieberns

»Leave no one behind«

Die IFLA-Leitlinien für die Bibliotheksarbeit mit wohnungslosen Menschen

Wie können Bibliotheken dazu beitragen, die Situation von wohnungslosen Menschen nachhaltig zu verbessern? Die »IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness« beantworten diese Frage mit konkreten Empfehlungen und Best-Practice Beispielen aus allen Weltregionen. Die Autorin hat die Leitlinien mit erarbeitet und stellt in dem vorliegenden Beitrag einige der zentralen Empfehlungen vor.



Die IFLA Sektion »Library Services to People with Special Needs« hat Leitlinien für die Bibliotheksarbeit mit wohnungslosen Menschen erarbeitet. Foto: IFLA

Im September 2015 verabschiedeten die Vereinten Nationen die Agenda 2030 mit ihren 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung, den Sustainable Development Goals (SDGs). Seitdem ruft die IFLA ihre Sektionen dazu auf, die Ziele der Agenda in ihren Aktionsplänen zu berücksichtigen. Dazu gehören unter anderem: Armut und Hunger beenden, Zugang zu Informationen und Bildung für alle ermöglichen, Ungleichheit verringern und friedliche und inklusive Gesellschaften fördern. Die SDGs müssen in allen Ländern umgesetzt werden, auch in Deutschland. Das mittlerweile oft zitierte Leitprinzip der Agenda »Leave no one behind« bringt zum Ausdruck, dass ihre Ziele alle Bevölkerungsgruppen erreichen sollen, insbesondere jene, die am weitesten zurückgelassen sind. Dazu gehören auch wohnungslose Menschen, die häufig in Armut und ungeschützten Verhältnissen leben.

In der IFLA-Sektion »Library Services to People with Special Needs« (LSN) bildete sich 2015 eine Arbeitsgruppe mit dem Ziel, Guidelines (Leitlinien) für die Bibliotheksarbeit mit wohnungslosen Menschen zu erarbeiten. Initiatorin des Projekts war Sanja Bunić, die in der Stadtbibliothek Zagreb, Kroatien, bereits erfolgreich Programme mit wohnungslosen Menschen durchgeführt hatte. Im März 2015 organisierte sie für die Arbeitsgruppe einen vorbereitenden Workshop in Zagreb, an dem auch wohnungslose Menschen, eine Sozialarbeiterin und eine Psychologin teilnahmen. Dort verständigten wir uns zunächst auf einen grundsätzlichen Ansatz für die Entwicklung der Guidelines. Sie sollten

- die Menschenrechte auf Gleichbehandlung und Chancengleichheit für alle anerkennen, über das komplexe Thema Wohnungslosigkeit informieren und Vorurteile abbauen helfen;
- berücksichtigen, dass wohnungslose Menschen oft in mehrfacher Hinsicht mit Diskriminierungen und Barrieren konfrontiert sind (zum Beispiel wohnungslose Frauen oder wohnungslose Menschen mit Behinderungen);
- partizipativ sein, das heißt in Zusammenarbeit mit wohnungslosen Menschen und deren Interessenvertretungen entwickelt werden;
- praxisorientiert sein, Best-Practice Beispiele sowie Empfehlungen, Checklisten und Strategiepläne enthalten.

Menschen erfahren Wohnungslosigkeit

Bereits der Titel der Guidelines sollte weder diskriminierend noch stigmatisierend sein. Mit der Entscheidung für »Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness«¹ haben wir bewusst darauf verzichtet, Menschen als »the homeless« – die Wohnungslosen – zu definieren, um nicht sofort die bekannten negativen Stereotypen und Vorurteile zu wecken. Denn Wohnungslosigkeit ist ein sehr komplexes Phänomen und kann Menschen aus unterschiedlichen Gründen betreffen, sowohl dauerhaft als auch temporär.

¹ International Federation of Library Associations and Institutions (2017): IFLA guidelines for library services to people experiencing homelessness. Developed by the IFLA Library Services to People with Special Needs (LSN) Section. Den Haag, S. 13 (im Folgenden: Guidelines), online abrufbar unter www.ifla.org/publications/node/12642?og=50 [alle Internetquellen zuletzt abgerufen am 29. September 2020]. Eine deutsche Übersetzung der Guidelines liegt bislang nicht vor.

Auch die Wohnsituationen sind komplex: Wohnungslose Menschen leben auf der Straße, in Notunterkünften, in Baracken, Zelten und Wohnwagen. Vielleicht ist ihnen nach der Kündigung der Wohnung noch ein Auto geblieben, in dem sie schlafen können. Sie haben für eine Nacht oder für längere Zeit ein Sofa im Freundes- oder Bekanntenkreis gefunden oder eine kurzzeitige Bleibe in einem Frauenhaus, Hostel oder Übergangwohnheim. In Deutschland gelten Menschen als »wohnungslos«, die über keinen mietvertraglich abgesicherten Wohnraum oder Wohneigentum verfügen.²

Eine UN-Studie aus dem Jahr 2015³, die wir am Anfang der Guidelines zitieren, geht davon aus, dass Wohnungslosigkeit ein weltweites Phänomen ist, das aus verschiedenen Gründen in fast allen Ländern eher zu- als abnimmt. Sie weist auf das soziale Stigma, auf Diskriminierungen, Gewalt und Kriminalisierung hin, die häufig mit Wohnungslosigkeit verbunden sind und betont, dass Wohnungslosigkeit viele gesellschaftliche Gruppen betrifft, darunter Frauen, Kinder, Familien, geflüchtete Menschen, indigene Völker und Menschen mit Behinderungen.

Wohnungslose Menschen sind in ihren Rechten eingeschränkt – nicht nur dem Recht auf Wohnen, sondern auch dem Recht auf Gesundheit und auf gesellschaftliche Teilhabe. Auch die Rechte auf Zugang zu Informationen, Bildung und Kultur werden wohnungslosen Menschen häufig verwehrt.⁴

Die Autorinnen der Guidelines wollten zunächst wissen, ob und wie Bibliotheken auf diese Situation reagieren. Auf eine Anfang 2016 verschickte Umfrage antworteten rund 50 überwiegend Öffentliche Bibliotheken aus allen Weltregionen. Die vielfältigen Antworten und eindrucksvollen Praxisbeispiele haben uns überhaupt erst in die Lage versetzt, die Guidelines sinnvoll zu strukturieren und praxisorientiert zu verfassen.

Ich werde im Folgenden einige Beispiele und Empfehlungen aus der im August 2017 fertiggestellten englischsprachigen Publikation kurz vorstellen. Ich beschränke mich dabei auf die Empfehlungen, die auch auf Bibliotheken in Deutschland übertragbar sind.

Mit Respekt und Würde

»Above all, we welcome the homeless to the Library and invite them to use any or all library services. We treat them with respect and dignity, knowing that the Library is one of the few places where they can find dignity in the community.«(Charlotte Mecklenburg Library, North Carolina, USA)⁵

Wohnungslose Menschen in der Bibliothek willkommen heißen und ihnen mit Respekt und Würde begegnen – das Zitat aus der Charlotte Mecklenburg Library steht hier stellvertretend für viele ähnliche Antworten, die wir aus der ganzen Welt erhalten und in das Kapitel »Attitude« – Haltung – übernommen haben.

»Betrachten Sie die Bibliothek aus der Perspektive eines wohnungslosen Menschen«, lautet eine erste Empfehlung in diesem Kapitel. Ein deutliches Zeichen nach außen, dass die Bibliothek alle Menschen willkommen heißt, kann Hemmschwellen abbauen, zum Beispiel ein entsprechendes Plakat an der Eingangstür oder eine Broschüre, die überall dort ausgelegt wird, wo wohnungslose Menschen sich aufhalten.

Fortbildungen und regelmäßige Gesprächsrunden mit Mitarbeitenden sind wichtig, um Vorurteile abzubauen und Konfliktsituationen vorzubeugen. Die Guidelines empfehlen, wohnungslose Menschen und kommunale Einrichtungen, die mit wohnungslosen Menschen arbeiten, zu Gesprächen mit dem Bibliothekspersonal einzuladen. Nichts baut stereotype Vorstellungen wirkungsvoller ab als persönliche Begegnungen.⁶

Vorgestellt: die LSN

Die IFLA-Sektion »Library Services to People with Special Needs« (LSN) gehört zu den ältesten Sektionen der IFLA. 1931 als »Sub-Committee for Hospital Libraries« gegründet, versteht sie sich heute als ein internationales Forum für den Austausch von Ideen und Erfahrungen bei der Umsetzung von Bibliotheksdiensten für Menschen, die aufgrund ihrer aktuellen Lebenssituation oder fehlender Barrierefreiheit keinen oder nur eingeschränkten Zugang zu Bibliotheken haben. Dazu zählen Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen oder Lernschwierigkeiten, gehörlose Menschen, Menschen in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen, Gefängnisinsassen sowie wohnungslose Menschen. Die Sektion hat bereits mehrere Leitlinien (Guidelines) und Checklisten für die Bibliotheksarbeit mit diesen Zielgruppen veröffentlicht. Weitere Informationen unter www.ifla.org/lsn.

² Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Sechster Armuts- und Reichtumsbericht. A08 Wohnungslosigkeit www.armuts-und-reichtumsbericht.de/DE/Indikatoren/Armut/Wohnungslosigkeit/wohnungslosigkeit.html

³ UN, Human Rights Council (2015): Report of the Special Rapporteur on adequate housing as a component of the right to an adequate standard of living, and on the right to non-discrimination in this context, UN Doc. A/HRC/31/54

⁴ Siehe Guidelines, Chapter 4: Human rights and homelessness

⁵ Guidelines, Chapter 6: Attitude, S. 38

⁶ Siehe Guidelines, Chapter 10: Staff support and partnerships

Interaktive Bedarfsanalyse

»Often, librarians visit [homeless shelters and food banks] just to hang out and build relationships with people who are using the services, with the ultimate goal of finding out how the library can best serve the people we interact with and the homeless in general.« (Vancouver Public Library, Canada)⁷

Die Bibliothekarinnen und Bibliothekare der Stadtbibliothek in Vancouver besuchen regelmäßig Wohnheime und Lebensmittelafeln, um von den Menschen vor Ort zu erfahren, wie die Bibliothek sie am besten unterstützen kann. Auch andere Bibliotheken arbeiten eng mit staatlichen und zivilgesellschaftlichen Einrichtungen zusammen, die für wohnungslose Menschen zuständig sind oder sich für sie einsetzen. Die Newcastle Region Library in Australien etwa nimmt jedes Jahr am »Homeless Connect Day« ihrer Region teil, um mit wohnungslosen Menschen in Kontakt zu kommen. Dies sind nur einige Beispiele für einen partizipativen Ansatz in der Bedarfsanalyse, die wir in das Kapitel »Needs Assessment« aufgenommen haben.

Was führt wohnungslose Menschen in die Bibliothek? Einige Gründe scheinen naheliegend: ein Platz zum Ausruhen, eine saubere Toilette mit Waschbecken, eine Garderobe zur sicheren Aufbewahrung von persönlichen Dingen. Dies gilt vor allem für Menschen, die auf der Straße leben. Doch auch Menschen, die eine vorläufige oder temporäre Unterkunft haben, finden in öffentlich zugänglichen Bibliotheken einen Ort, an dem sie sich ungestört aufhalten, konzentrieren oder entspannen können. Insbesondere der Mangel an Ruhe und Privatsphäre ist ein gravierendes Problem bei Wohnungslosigkeit und betrifft alle, unabhängig davon, wo sie nachts schlafen.

Wie andere Nutzer/-innen besuchen auch wohnungslose Menschen Bibliotheken, um Bücher und Zeitungen zu lesen, im Internet nach Jobs und Wohnungen zu suchen oder E-Mails zu schreiben, um mit Familienmitgliedern sowie Freundinnen und Freunden in Kontakt zu bleiben. Wie können Bibliotheken sicherstellen, dass diese Angebote auch von wohnungslosen Menschen genutzt werden können?

Zugangsbarrieren abbauen

»Everybody is welcome in the library as long as they act respectfully towards other people. Any incidents are dealt with individually.« (Hillerød Bibliotek, Denmark)⁸

Müssen Benutzungsordnungen strenge und detaillierte Vorgaben für das Verhalten in der Bibliothek enthalten oder reichen – wie in der dänischen Hillerød Bibliotek – generelle Hinweise auf einen respektvollen Umgang miteinander? Strenge Regelungen und Verhaltenskodizes von Bibliotheken können insbesondere für wohnungslose Menschen Zugangsbarrieren darstellen. Muss eine feste Wohnanschrift nachgewiesen werden, um die Bibliothek und ihre Angebote, darunter PCs und Internet-Zugänge, nutzen zu können? Ist es verboten, größere Gepäckstücke mit in die Bibliothek zu nehmen oder an der Garderobe abzugeben? Dürfen Toiletten nicht für die Körper- und Haarwäsche genutzt werden – bei gleichzeitigen Vorbehalten gegenüber Gerüchen?

Die Guidelines empfehlen, Benutzungsordnungen so kurz und allgemein wie möglich zu verfassen und Konflikte im Einzelfall und mit Diskretion zu lösen. Alternativ können konkrete Regelungen positiv statt negativ formuliert werden, indem sie erlaubtes anstelle von verbotenem Verhalten in der Bibliothek benennen. So könnte beispielsweise die Regelung »Schlafen in der

Bibliothek ist verboten« geändert werden in »Schlafen ist erlaubt, solange andere Personen dadurch nicht gestört werden«. Eine Erlaubnis, die sicher nicht nur wohnungslose Menschen begrüßen werden.

Bildungsangebote und Serviceleistungen

»We have been continuously providing various library services to the homeless under the »A Book for a Roof« project. Its goal is to strengthen the homeless by providing them with knowledge and skills necessary for an active inclusion in social and cultural life and the labour market.« (Zagreb City Libraries, Croatia)⁹

Die Stadtbibliothek in Zagreb bietet Computerkurse und Recherche-Schulungen an, die sich speziell an wohnungslose Menschen richten. Sie hilft

Schwerpunkt

Themenschwerpunkte in BuB

Heft 08-09/2020

Smart City

Heft 10/2020

Frankfurter Buchmesse

Heft 11/2020

Wohnungslosigkeit

Heft 12/2020

Homeoffice

Heft 01/2021

Bibliotheksbau / Coworking Spaces

Heft 02-03/2021

Diversität

⁷ Guidelines, Chapter 5: Needs assessment, S. 35

⁸ Guidelines, Chapter 11: Library policies and their effects, S. 66

⁹ Guidelines, Chapter 7: Library services, S. 42



Die Stadtbibliothek Zagreb bietet Wohnungslosen konkrete Hilfsangebote: Bibliothekarin Sanja Bunić wurde für ihre Arbeit national ausgezeichnet. Screenshot: Zagreb City Libraries

dabei, Wohnung und Arbeit zu finden und Bewerbungsschreiben zu verfassen. Tatsächlich ist es der Bibliothek damit gelungen, wohnungslose Menschen in das soziale und kulturelle Leben auch außerhalb der Bibliothek zu reintegrieren.¹⁰

Die Queens Library im New Yorker Stadtviertel Jamaica veranstaltet Lesungen und Buchclubs in Notunterkünften. Andere Bibliotheken berichten, dass sie ausgewählte Medien zur Ausleihe an Wohnheime geben. Die New York Public Library bietet auf ihrer Website eine Liste mit nützlichen Adressen für Menschen, die keinen festen Wohnsitz haben oder auf der Straße leben. Häufig genannt wurden die Unterstützung bei der Kontaktaufnahme zu sozialen Diensten oder Wohn- und Arbeitsämtern sowie Hilfe beim Ausfüllen von Antragsformularen.

Mehrere Bibliotheken bieten spezielle Programme für wohnungslose Familien, Kinder, alleinlebende Jugendliche und geflüchtete Menschen. In den Guidelines gibt es dafür eigene Kapitel, die auf die besondere Situation dieser Gruppen eingehen, die häufig in mehrfacher Hinsicht von Diskriminierung betroffen sind.¹¹

Die Guidelines empfehlen, die Angebote regelmäßig zu evaluieren und positive Ergebnisse den Trägern der Bibliothek mitzuteilen, um die finanzielle Förderung zu sichern.¹²



Angebote für Wohnungslose: Den Kurzfilm der Stadtbibliothek Zagreb finden Sie in der BuB-App.

Kommunikation und Netzwerke

*»Providing the skills and training of both the library and social work fields in one place is a great benefit to our communities.«
(Elissa Hardy, Denver Public Library, USA)¹³*

Noch ist es auch in den USA eine Ausnahme, wenn eine Sozialarbeiterin wie Elissa Hardy in der Denver Public Library das Bibliotheksteam ergänzt, um sich ausschließlich um die Bedarfe von wohnungslosen Menschen zu kümmern. In den Guidelines wird nachdrücklich empfohlen¹⁴, dass Bibliotheken, die sich für wohnungslose Menschen engagieren wollen, eng mit sozialen Einrichtungen und Interessenvertretungen von wohnungslosen Menschen zusammenarbeiten sollten.¹⁵ Denn Bibliotheken müssen sich nicht überfordern und keine Aufgaben übernehmen, für die staatliche Stellen und Ämter mit entsprechend ausgebildetem Personal zuständig sind. Sie sollten jedoch als Teil eines größeren Netzwerks, in dem verschiedene Kompetenzen zusammengeführt werden, ihren Beitrag dazu leisten, die Situation von wohnungslosen Menschen zu verbessern, indem sie ihnen den Zugang zu Informationen, Bildungsangeboten und kultureller Teilhabe erleichtern. Das wäre gleichzeitig ein sichtbarer Beitrag zur Umsetzung der SDGs und deren Grundsatz »Leave no one behind«.

Anne Sieberns ist Diplom-Bibliothekarin und seit 2002 Leiterin der Bibliothek des Deutschen Instituts für Menschenrechte. Seit 2013 ist sie deutsche Gremienvertreterin in der IFLA-Sektion »Library Services to People with Special Needs« (LSN). Als Mit-Initiatorin sowie Co-Leiterin der bundesweiten »AG Barrierefreiheit in (digitalen) Bibliotheken« ist sie zusammen mit Christiane Felsmann (dzb) seit Januar 2020 auf Einladung des dbv-Bundesvorstands ständiger Gast in der dbv-Kommission »Kundenorientierte Services«, um dort das Thema Barrierefreiheit als wichtigen Aspekt kundenorientierter Serviceentwicklung zu vertreten.

¹⁰ Die Initiatorin des Projekts, Sanja Bunić, wurde für ihre Arbeit national ausgezeichnet. Ein Video über das Programm erhielt 2018 auf dem Kurzfilmfestival »A Corto di Libri« in Turin einen Preis als bester Dokumentarfilm über Bibliotheken, online abrufbar unter www.kgz.hr/en/about-us/zagreb-city-libraries-today/523

¹¹ Siehe Guidelines, Chapter 9: Services for families, children, youth without parents or guardians; Chapter 8: Services for refugee

¹² Siehe Guidelines, Chapter 13: Funding

¹³ Guidelines, Appendix B: Social work in libraries, S. 82

¹⁴ Siehe Guidelines, Chapter 12: Communication and advocacy

¹⁵ Einen Überblick über Angebote und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe in vielen deutschen Kommunen bietet die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe. Weitere Informationen unter www.woundwie.de