

„Wärmestube“

**Tagestreff für Menschen in besonderen
sozialen Schwierigkeiten gemäß § 67 SGB XII**

- Jahresbericht 2021 -

Träger: WABe e.V., Jülicher Straße 352, 52070 Aachen, Telefon: (0241) 968670

Inhaltsverzeichnis:

I. Rahmenbedingungen	3
1. Die Einrichtung	
2. Gesetzliche Grundlagen	
3. Zur finanziellen Situation	
4. Personalsituation	
II. Die Klientel	4
1. Zielgruppen der Hilfe	
2. Statistik	
III. Tätigkeitsbericht	6
1. Die Hilfeangebote	
2. Methoden und Arbeitsweisen	
3. Kooperation und Vernetzung	
4. Marksteine	
IV. Organisatorische Voraussetzungen	9
1. Lage und Infrastruktur	
2. Raum- und Funktionsprogramm	
3. Öffnungszeiten	
4. GutScheine	
5. Besondere Ereignisse	
V. Ausblick / Einschätzung der weiteren Entwicklung	10

I. Rahmenbedingungen

1. Die Einrichtung

Die „Wärmestube“ ist ein Tagestreff für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten. Sie ist eine Einrichtung des Vereins WABe e.V. (**W**ohnung, **A**rbeit, **B**eratung), der es sich zur Aufgabe gemacht hat, Menschen, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, Hilfe zur Überwindung dieser Schwierigkeiten anzubieten, soweit diese aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind.

Für diesen Personenkreis gemäß § 67 SGB XII hat der Träger - ausgehend von einem ganzheitlichen Menschenbild – ein vernetztes Hilfesystem zur beruflichen und sozialen Wiedereingliederung entwickelt. Die „Wärmestube“ übernimmt im Kontext dieses WABe-Netzwerkes die Funktion einer Anlauf- und Auffangstelle.

2. Gesetzliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen sind der § 67, 12. Sozialgesetzbuch (kurz SGB XII), die Verordnung zur Durchführung des § 67 SGB XII, sowie das Ausführungsgesetz zum SGB XII in NRW.

3. Zur finanziellen Situation

Die „Wärmestube“ des WABe e.V. kann sich finanziell nicht komplett auf eigenen Beinen halten und ist somit auf externe Hilfen angewiesen.

Die Stadt Aachen leistet jährlich einen Zuschuss; darüber hinaus muss sich die „Wärmestube“ um weitere Zuwendungen aus anderen Quellen, z.B. Spenden, bemühen.

4. Personalsituation

Über den Berichtszeitraum waren zwei Vollzeit-Mitarbeiter im Servicebereich durchgehend beschäftigt sowie eine ehrenamtliche Kraft. Im September stieß eine weitere Servicemitarbeiterin mit 20 Arbeitsstunden pro Woche zum Team dazu. Trotz der weiterhin angespannten Corona-Situation konnte während der Öffnungszeiten durchgehend sozialarbeiterische Beratung mittels persönlicher oder telefonischer Ansprache angeboten werden. In der „Wärmestube“ tätig waren hier die Diplom-Sozialarbeiterin Miriam Kube – als Ansprechpartnerin der Einrichtung - und der Diplom-Sozialarbeiter Oliver Bielfeld.

II. Die Klientel

1. Zielgruppen der Hilfe

Zielgruppen der „Wärmestube“ sind Männer und Frauen, deren besondere soziale Schwierigkeiten u.a. darin bestehen, dass sie über keinen oder keinen ausreichenden Wohnraum verfügen. Es sind Menschen, die ganz oder teilweise auf der Straße leben, die in Obdachlosenunterkünften untergebracht sind, die in Notschlafplätzen übernachten oder die bei Bekannten untergeschlüpft sind. Die Situation dieser Menschen ist durchweg gekennzeichnet von einer Bündelung zahlreicher, unterschiedlicher Probleme.

Dazu gehören: Arbeitslosigkeit, Mittellosigkeit, unzureichende medizinische Versorgung, Suchterkrankung, Schulden, psychische Erkrankungen, Analphabetismus, Strafverfolgung, Inhaftierung, körperliche Behinderung, unklarer Aufenthaltsstatus, Unterhaltsverpflichtung, Erfahrung von Gewalt und sexuellem Missbrauch, Verlust von Dokumenten und Papieren, aber auch von Menschen bzw. wichtigen Bezugspersonen.

Ein Handicap, von dem viele Personen der Zielgruppe mehr oder weniger betroffen sind, ist ihre Beziehungslosigkeit und Bindungsunfähigkeit.

2. Statistik

Auch im zweiten Jahr der Corona-Pandemie fanden Abläufe in der „Wärmestube“ unter besonderer Einhaltung von Abstands- und Hygieneregeln statt. Die Ermöglichung des Tagesaufenthaltes für die Besucher war dabei weiterhin oberste Priorität.

Die täglichen Öffnungszeiten konnten wie gewohnt beibehalten werden; auch die Angebotspalette (Essens- und Getränkeausgabe, Duschen, Beratung, etc.) blieb unter Einhaltung der Hygienevorschriften nahezu uneingeschränkt.

Eine wichtige Notwendigkeit zur Wahrung der Abstandsregeln stellt die Begrenzung der Besucherzahlen dar. So konnten sich maximal bis zu 12 Besucher gleichzeitig in der „Wärmestube“ aufhalten. Die Besucherplätze wurden weiterhin durch Plexiglasscheiben voneinander getrennt. Auch die Maskenpflicht wurde konsequent aufrechterhalten. Nahezu alle Besucher hielten sich mit großer Bereitwilligkeit an diese Regelungen.

Die „Wärmestube“ war im Jahr 2021 an 253 Tagen geöffnet (2020 an 241 Tagen). Zusätzlich konnten die Besucher auch an 47 Samstagen (2020 an 25 Samstagen) den Postdienst nutzen und sich in der Zeit von 9 - 11 Uhr in der „Wärmestube“ aufhalten.

Nach einem deutlichen Einbruch der Zahlen in 2020 – hauptsächlich ausgelöst durch die Corona-Pandemie, aber teilweise wohl auch beeinflusst durch den im Dezember durchgeführten Umzug in die Frère-Roger-Straße – haben sich in 2021 alle Zahlen wieder deutlich erhöht.

Es kamen	2021	2020	weniger/mehr
Besuche insgesamt	11431	8421	+35,74 %
Frauen	2254	1305	+72,72 %
Männer	9177	7116	+28,96 %
Erstbesuche insgesamt	190	234	-18,80 %
davon Frauen	34	29	+17,24 %
davon Männer	156	205	-23,90 %

Im Vergleich zu 2020 konnte im Berichtsjahr wieder ein deutlicher Anstieg der Gesamtbesuchszahlen dokumentiert werden. Diese stiegen um fast 36 % und stabilisierten sich damit wieder mehr in Richtung der Besuchszahlen vor Pandemiebeginn (2021 insgesamt 11.432 Besuche; 2019: 13259 Besuche).

Die „Wärmestube“ war von jeher ein Ort, der vorrangig von Männern besucht wurde. Dieses zeigte sich auch wieder in 2021. Ganze 80 % aller Besucher waren männlich; aber immerhin jeder 5. Besuch erfolgte durch eine Frau. Im Vergleich zum Vorjahr hat die Zahl der weiblichen Besucherinnen überdeutlich zugenommen. Insgesamt wurde die „Wärmestube“ von 73 % mehr Frauen aufgesucht.

Sofern die Besucherinnen ein Beratungsgespräch in Anspruch genommen haben, wurden sie darauf aufmerksam gemacht, dass es in der Stadt Aachen für wohnungslose oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Frauen auch geschlechtsspezifische Angebote gibt. Beispielhaft ist hier die Fachberatungsstelle für Frauen des WABe e.V. in der Franzstraße zu nennen. Viele Frauen fühlen sich allerdings offensichtlich in der Atmosphäre der „Wärmestube“ durchaus gut aufgehoben.

Die Zahl der Besucher, die die „Wärmestube“ das erste Mal betraten, fiel geringer aus als im Vorjahr. Laut dieser Statistik ging die Gesamtzahl um fast 19 % zurück. Die Anzahl der weiblichen Erstbesucherinnen stieg zwar an; die Zahl der männlichen Erstbesucher verringerte sich aber um fast 24 %.

Heruntergerechnet auf die Öffnungstage haben täglich durchschnittlich 38 Menschen die „Wärmestube“ besucht (2020: 32 Menschen). 31 der täglichen Besucher waren männlich, 7 davon waren weiblich. Das dritte Geschlecht (divers) wurde statistisch nicht erfasst.

Die Samstage wurden in die Berechnung dieser Statistik mit einbezogen, so dass in 2021 die Wärmestube an insgesamt 300 Tagen für Besucher zugänglich war.

Samstage haben auch aufgrund der geringeren Öffnungszeiten von 2 Stunden in der Regel wesentlich geringere Besucherzahlen. Allerdings wurde gerade an den Samstagen die Angebotspalette deutlich erweitert. Wohingegen vor der Pandemie die Samstage lediglich dazu dienten, Post abzuholen oder einen Kaffee zu trinken, konnten Besucher in 2021 auch duschen oder bekamen ein kostengünstiges Frühstück. Pandemie- oder krankheitsbedingte Schließungszeiten konnten durchweg vermieden werden.

Wie bereits erwähnt, wurde die Anzahl der sich gleichzeitig in der „Wärmestube“ aufhaltenden Besucher auf maximal 12 Personen beschränkt. Bei der Auswahl, welche Besucher sind aufhalten durften, wurden die Menschen bevorzugt, die tatsächlich auf der Straße oder in der Notschlafstelle des Café Plattform übernachteten gegenüber den Menschen, die in Übergangwohnheimen untergebracht sind oder über einen anderweitigen festen Schlafplatz, z.B. bei Familie oder Bekannten, verfügen. Hier eine tägliche Auswahl zu treffen, stellte für das gesamte Personal der

„Wärmestube“ auch in diesem Jahr wieder eine besondere Herausforderung dar, da die Einrichtung immer schon auch als Treffpunkt für einsame Menschen mit wenigen bzw. keinen Sozialkontakten diene.

Das Alter der Besucher liegt in der Regel zwischen 18 und 70 Jahren. Kinder und Jugendliche kommen äußerst selten und nur in Begleitung von Erwachsenen. Genauere Angaben zum Alter lassen sich wegen der erforderlichen Niedrigschwelligkeit des Angebotes nicht machen.

Betrachtet man die Statistik der einzelnen Monate, so fanden die meisten Besuche in der „Wärmestube“ in den Monaten Dezember (stärkster Besuchermonat mit 1075 Besuchen) sowie im November (1013 Besuche) und im März (1003 Besuche) statt. Besuchsschwächster Monat war der Januar (840 Besuche). Da die „Wärmestube“ erst Mitte Dezember 2020 ihren Standort vom Gasborn in die Frère-Roger-Straße verlagert hatte, dauerte es ein paar Wochen, bis die Besucher wieder routinemäßig ihren Gang zum neuen Standort fanden. Auch im August war ein etwas schwächerer Besuchsmonat mit 854 Besuchen, was jedoch auf die warme Jahreszeit zurückzuführen sein sollte. In allen anderen Monaten lagen die Besuchszahlen konstant zwischen 900 und 1000 Besuchen.

Grundsätzlich wird die „Wärmestube“ in den Wintermonaten etwas stärker besucht als in den Sommermonaten, da sie Schutz bietet unter anderem vor Nässe und Kälte. Aber auch in den Sommermonaten werden die Angebote stark frequentiert, so dass ein Bedarf grundsätzlich ganzjährig festzustellen ist.

Die meisten Frauen und Männer, die die „Wärmestube“ besuchen, sind mehr oder weniger intensiv auf Wohnungssuche. Die „Wärmestube“ bietet ihnen dafür Wohnungsangebote aus der Tageszeitung, Adressen von Wohnungsbaugesellschaften, Hausverwaltungen und anderen Vermietern sowie Telefon und Internet zur Kontaktaufnahme. Auch werden wöchentlich aktualisierte Listen des Wohnungsamtes Eschweiler ausgehängt.

Im Berichtszeitraum gelang es mindestens 20 Besuchern unter Anspruchnahme der Angebote der „Wärmestube“ eine eigene Wohnung zu finden. Damit blieb die Zahl im Vergleich zum Vorjahr gleich.

In den Beratungsgesprächen rund um die Wohnungssuche ging es inhaltlich schwerpunktmäßig um die Bewältigung der Anmietungsformalitäten und die Durchsetzung von Leistungsansprüchen bei Jobcenter und Stadt Aachen.

Die Nutzung des Angebots

ANGEBOT	2021	2020	weniger/mehr	2021 Ø pro Tag	2020 Ø pro Tag
Frühstück	1307	481	+171,73 %	4,4	2,0
Mittagessen	2109	876	+140,75 %	8,3	3,6
Nutzung der Dusche	1527	1033	+47,82 %	5,1	4,3
Post-Ausgaben - tgl. Ø	10,5	14,8			
Verzehrkonto.-Nutzer - tgl. Ø	6,0	3,7			
Beratungsgespräche	1696	1916	-11,48 %	6,7	8,0
GutSchein - Einlösungen	214	161	+32,92 %	0,7	0,7

Eine der wichtigsten Aufgaben der „Wärmestube“ ist die Sicherstellung der wesentlichsten Grundbedürfnisse für Wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohter Menschen. Hierzu gehört im Besonderen die Versorgung mit Essen und Getränken.

Das tägliche Frühstücksangebot wurde in 2021 erneut überarbeitet und auf die Samstage ausgedehnt. Ein warmes Mittagessen wurde weiterhin montags bis freitags angeboten. In 2021 wurden insgesamt 1307 Frühstücke ausgegeben und mehr als 2100 Mittagessen, was einen erheblichen Anstieg im Vergleich zum Vorjahr darstellt. Zur besseren Gegenüberstellung der Zahlen muss aber an dieser Stelle auch erwähnt werden, dass das Essensangebot der „Wärmestube“ in 2020 pandemiebedingt zum Teil über längere Zeiträume komplett eingestellt werden musste. Derartige Engpässe entstanden im aktuellen Berichtsjahr nicht mehr.

Die Essensangebote sind immer mit (geringen) Kosten verbunden. Obwohl Besucher auch auf andere, zum Teil kostenlose Frühstücksangebote ausweichen konnten, zeigte sich auch in diesem Jahr, dass das Angebot als Versorgungsmittel für Wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen unverzichtbar war. Die hohe Zahl der Nutzungen unterstrich ebenfalls die Qualität des Angebots. Bei der Auswahl der Essensangebote wurde wesentlich darauf geachtet, dass die Ernährung frisch, ausgewogen und möglichst abwechslungsreich ist.

Auffällig war auch die besonders hohe Frequentierung des kostenlosen Duschangebots der „Wärmestube“. An jedem Öffnungstag (auch an den Samstagen) wurde die Dusche im Schnitt wieder 5,1 Mal genutzt.

Der erneute Anstieg von 1033 Nutzungen im gesamten Jahr 2020 auf mehr als 1500 Nutzungen in 2021 könnte erneut dadurch erklärt werden, dass in der Stadt Aachen pandemiebedingt immer noch einige Angebote der täglichen Körperpflege nicht zur Verfügung standen. Regelmäßiger Zugang zu Wasch- und Duschegelegenheiten sind allerdings für das Überleben auf der Straße essentiell.

Als Zahlungsmöglichkeit wurden in 2021 weiterhin sowohl die Verzehrkonten als auch die Essensgutscheine von den Besuchern genutzt. Verzehrkonten werden vor allem angeboten, um es den Besuchern zu ermöglichen bzw. sicherzustellen, dass sie auch ohne Bargeld - wie meist zu Monatsende - noch eine warme Mahlzeit bekommen können. Essensgutscheine hingegen werden in der Regel von Aachener Bürgern gekauft, die diese dann an die um Spenden bittenden Wohnungslosen übergeben

Im Schnitt nutzen 6 Personen täglich die Verzehrkonten (2020: 3,7 Personen). Auch die Einlösung von Essensgutscheine stieg im Vergleich zum Vorjahr wieder um fast 33 % an. Da die Wärmestube in 2021 an mehr Tagen insgesamt geöffnet war als in

2020, blieb die Zahl der täglich eingelösten Essensgutscheine im Verhältnis allerdings gleich.

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 226 Postadressen eingerichtet (im Vergleich zum Vorjahr mit 331 Postadressen). Dieses entsprach in etwa 19 Postadressen monatlich. Insgesamt 3152 Briefe wurden an Postadresseninhaber verteilt – 10,5 Briefe an jedem Öffnungstag.

Aufgrund der weiterhin anhaltenden Corona-Pandemie wurden die bereits im Vorjahr geänderten Meldepflichten für die Postadressen-Inhaber beibehalten. Um die Besucheranzahl in der „Wärmestube“ zu verringern, reichte eine telefonische Nachfrage nach Post aus. Sofern Briefe vorhanden waren, konnten diese aber weiterhin zeitnah vor Ort abgeholt werden.

Durch den Umzug in die Frère-Roger-Straße benötigte es einige Zeit, bis sich bezüglich der Postabwicklung wieder alte Routinen entfalten konnten. Die Postadressen-Inhaber mussten selbstständig allen Absendern (vorrangig Ämter und Behörden) die Adressänderung mitteilen.

Zwar leistete der Sozialdienst hier Hilfestellungen in Form von vorgefertigten Anschreiben, die nur noch mit persönlichen Angaben versehen und überstellt werden mussten, dennoch taten sich einige der Besucher angesichts ihrer individuellen Lage schwer mit der möglichst zeitnahen Bewältigung dieser Aufgabe.

Seitens der WABe wurde ein Nachsendeantrag auf die neue Adresse gestellt; dieses konnte aber nicht für jeden einzelnen Postadressen-Inhaber erfolgen. Auch gingen einige Postadressen-Inhaber „verloren“, weil sie den Weg zur neuen Adresse nicht mehr fanden.

Dieser Einbruch regulierte sich im Verlauf der Monate, so dass spätestens zur Jahresmitte der Postadressen-Betrieb wieder an das alte Niveau im Gasborn anknüpfen konnte. Somit stieg auch der Verwaltungsaufwand zur Bearbeitung der mit den Postadressen verbundenen Aufgaben und zugehörigen Inhabern wieder deutlich an. In der „Wärmestube“ war eine Vollzeitmitarbeiterin dauerhaft mit dieser Aufgabe beschäftigt.

Zu der Verwaltung der Postadressen gehört darüber hinaus das Führen von Erst- und Beratungsgesprächen, die persönliche Rücksprache mit Postadresseninhabern bei Fragen oder Klärungsbedarf (häufig auch Verbunden mit der Kontaktaufnahme zu Ämtern und Behörden, wie z.B. dem Jobcenter), wie auch die schriftliche Erinnerung oder Auflösung von Postadressen bei Nichteinhaltung der Meldepflichten. Wiederum kam es vor, dass bei ein und derselben Person eine Postadresse aufgelöst und z.T. auch mehrfach wieder eingerichtet wurde. Diese Aufgaben wurden von den Sozialarbeitern der „Wärmestube“ ausgeführt und machten einen nicht geringen Aufgabenteil der täglichen Arbeit aus.

Die Statistik der „Wärmestube“ verzeichnet seit Jahren tendenziell einen Anstieg des Bedarfs an Postadressen. Hieran wird die Entwicklung der Wohnungslosigkeit in Aachen besonders deutlich, weil in Teilen auch die versteckte Wohnungslosigkeit erfasst wird (z.B. Wohnungslose, die bei Freunden oder Bekannten unterkommen). Eine Dunkelziffer bleibt dennoch, z.B. in Form der Personen, die keinerlei Leistungen des Staates in Anspruch nehmen.

Die Gesamtzahl der Beratungsgespräche in 2021 ist im Vergleich zum Vorjahr nochmal gesunken. Im Berichtsjahr nahmen insgesamt 1696 Personen ein Beratungsgespräch bei den Sozialarbeitern wahr – dieses entsprach knapp 7 Gesprächen am Tag. Die Beratungsgespräche fanden nur an Wochentagen statt.

In den Beratungsgesprächen vertieften sich die im Vorjahr bereits gemachten Beobachtungen und Erfahrungen der Corona-Pandemie auf die Wohnungslosen oder von Wohnungslosigkeit bedrohten Besucher der „Wärmestube“.

Die meisten Beratungsgespräche thematisierten Probleme mit der mangelnden Erreichbarkeit von Ämtern und Behörden. Die Umstellung auf Online-Dienste und Telefonauskünfte überforderte viele Menschen, da ihnen ein persönlicher Ansprechpartner häufig fehlte und oft weder Computer noch Internetanschluss zur Verfügung standen. Schon bloße Terminabsprachen bei Behörden stellten viele vor selbst nicht lösbare Probleme.

Leider hat besonders die fehlende, persönliche Beratung durch das Jobcenter sehr viel Unsicherheit und Überforderung ausgelöst, da z.B. auch die Notfallsprechstunden ersatzlos gestrichen wurden. Viele benötigen allerdings besondere Beratung und Unterstützung, da sie z.B. aufgrund mangelnder Sprach- oder Schreibkenntnisse nicht in der Lage waren, Anträge selbst auszufüllen oder bei den Ämtern zu stellen.

Die Aufrechterhaltung des persönlichen Beratungsangebotes der „Wärmestube“ erhielt hier noch einmal eine besondere Wichtigkeit. In Gänze nahmen durch diese Hilfeleistungen Dauer und Umfang der jeweiligen Einzelberatungen noch mehr zu. Auch dieses stellte die Sozialarbeiter vor große Herausforderungen, da trotz der engeren Beratung Eigenschutz, Hygiene- und Abstandsregelungen nicht vernachlässigt werden durften.

An dieser Stelle sei noch einmal betont, dass Beratungsgespräche ausschließlich auf Wunsch eines Ratsuchenden geführt werden. Nicht bei allen Menschen, die die „Wärmestube“ aufsuchen, besteht eine Bereitschaft, das Beratungsangebot anzunehmen. Beratungen sind keine Bedingung für die Gewährung anderer Hilfen der „Wärmestube“. Sie sind für die Vermittlung optimaler Hilfen wohl aber notwendige Voraussetzung, z.B. für die Einrichtung einer Postadresse.

Viele Klienten der „Wärmestube“ sind geprägt von bisherigen Lebenserfahrungen, wie Missbrauch, Verletzung und sozialer Isolation. Häufig besuchen Menschen die „Wärmestube“ eine Zeitlang ohne Wunsch nach Beratung durch die Sozialarbeiter. Erst wochen- oder monatelange Annäherung und Beziehungsarbeit ermöglicht es den Besuchern, tiefergehende und beratende Gespräche zuzulassen und anzunehmen. Finden Beratungsprozesse erst einmal statt, können diese einmalig sein; Kontaktabbrüche sind typisches Merkmal der Klientel. Häufig können diese Prozesse aber auch der Beginn einer längerfristigen Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeiter und Klient sein. Im Vordergrund steht bei diesen Beratungsgesprächen in der Regel die Vermittlung in weiterführende Hilfen.

Im Umgang mit der wohnungslosen Klientel sind Merkmale wie Akzeptanz, Respekt und Wertschätzung von besonderer Wichtigkeit. Dieses bewirkt bei den Menschen das Gefühl, nicht abgeschrieben worden zu sein. Integriert sein, das Gefühl haben, dazu zu gehören ist für Menschen, die am Rand der Gesellschaft leben, von ganz elementarer Bedeutung.

III. Tätigkeitsbericht

1. Die Hilfeangebote

Neben dem Angebot, sich in ihren Räumen zum Schutz vor Nässe, Kälte, Gewalt, Drogen, Isolation usw. aufzuhalten, bietet die „Wärmestube“ folgende konkrete Hilfen an:

- Essen und Trinken
- Gesundheitsvorsorge durch Körper- und Kleiderpflege
- Wohnungssuche
- Erreichbarkeit (insbesondere für Behörden) durch Postadresse oder über den Sozialarbeiter
- Verwahrung von Wertsachen (Geld, Dokumente u.a.)
- Lagerung von Habseligkeiten
- Unterhaltssicherung durch Einrichtung von Verzehrkonten
- Beratung
- Vermittlung weiterer Hilfen

2. Methoden und Arbeitsweisen

Die Hilfeangebote und die Arbeitsweisen innerhalb der „Wärmestube“ sind so niedrigschwellig wie möglich. Für die Nutzung des Angebotes werden nur so viele Bedingungen und Anforderungen wie unbedingt nötig gestellt. So ist z.B. für den Aufenthalt in der „Wärmestube“ die einzige Bedingung die Akzeptanz der Hausordnung. Für Getränke und Mahlzeiten wird jeweils ein geringes Entgelt als Kostenbeitrag verlangt.

Beratung und alle anderen Hilfen, die das Überleben sichern sollen, können anonym in Anspruch genommen werden und sind kostenfrei. Ziel ist, möglichst vielen und gerade *den* wohnungslosen Menschen den Zugang zu den Hilfen der „Wärmestube“ zu ermöglichen, die von dem bestehenden Hilfesystem nicht oder nicht mehr erreicht werden.

Ein weiteres Ziel - mit Blick auf eine Integration - ist, die Betroffenen an das „normale“, weitreichendere Hilfesystem heranzuführen. Aus diesem Grund ist die Niedrigschwelligkeit gestaffelt. Das heißt, dass an die Nutzung von Hilfen und Dienstleistungen, die über die Sicherung des Überlebens hinausgehen, Bedingungen geknüpft werden.

Z.B. wird für die Nutzung der Postadresse eine regelmäßige Nachfrage eines jeden Inhabers erwartet. Bei Nichteinhaltung der geschlossenen Meldevereinbarungen wird die Postadresse seitens der „Wärmestube“ aufgelöst und in Konsequenz können dem Betreffenden z.B. die ALG II-Zahlungen eingestellt werden.

Für die Nutzung eines Verzehrkontos wird die eigenständige Sorge für eine Deckung des Kontos erwartet. Bei Unternehmungen der „Wärmestube“, speziellen Bedürfnissen der Besucher gerecht zu werden (z.B. das Mitbringen von Hunden), wird ein entsprechendes verantwortliches Mitwirken der Betroffenen erwartet.

Nach einer erfolgten Verletzung der Hausordnung können für den weiteren Aufenthalt in der „Wärmestube“ spezielle Vereinbarungen getroffen werden, deren Einhaltung kontrolliert wird; schlimmstenfalls können auch Hausverbote erteilt

werden. Diese können auf Antrag des jeweiligen Besuchers nach einiger Zeit wieder aufgehoben werden, so dass der Zugang zur „Wärmestube“ wieder ermöglicht wird. Bei schwerwiegenden Verstößen (z.B. die Anwendung von Gewalt) wird ein sofortiges Hausverbot ausgesprochen und auf unbestimmte Zeit aufrechterhalten. Auf diese Weise soll das Bewusstsein und das Wahrnehmen eigener Verantwortung für die eigenen Belange geweckt, bzw. gestärkt und damit die wichtigste Voraussetzung für eine Vermittlung weiterführender Hilfen geschaffen werden.

3. Kooperation und Vernetzung

Um der starken Problembündelung der Betroffenen und ihrem umfassenden Hilfebedarf gerecht zu werden, ist eine enge Zusammenarbeit mit vielen verschiedenen Stellen und ein möglichst dichtes Netzwerk von Hilfen wichtig. Dieses Netzwerk, in dem die „Wärmestube“ fest eingebunden ist, funktioniert in Aachen gut. Es bestehen kooperative Beziehungen zu vielen örtlichen und überörtlichen Einrichtungen und Behörden: Beratungsstellen, Stadtverwaltungen, Justizbehörden, Sozialdiensten von Justizvollzugsanstalten und Krankenhäusern. Auch werden Kontakte gepflegt zu Ärzten, Rechtsanwälten, Betreuern, Vermietern, Angehörigen usw.

Die „Wärmestube“ ist verbunden mit allen anderen Einrichtungen, Projekten und Zweckbetrieben des Trägers WABe e.V., in deren Runde sie die Funktion einer Auffang- und Anlaufstelle übernimmt. Sie dient als Portal zum Hilfesystem in Aachen. Für die tägliche Arbeit ist besonders wichtig, neben den Beziehungen mit der Agentur für Arbeit, dem Jobcenter der Städteregion und dem Sozialamt der Stadt Aachen, die enge und besonders effektive Zusammenarbeit mit den anderen speziell in der niedrigschwelligen Wohnungslosenhilfe tätigen Einrichtungen zu pflegen.

Die Angebote dieser Anlaufstellen sind so mit denen der „Wärmestube“ abgestimmt, dass Hilfesuchende zu fast jeder Tageszeit eine der Einrichtungen aufsuchen können.

Für die „Wärmestube“ wichtige Ansprechpartner sind insbesondere das Café Plattform und das Troddwar der Suchthilfe Aachen (Caritas), aber auch der Arbeitskreis Wohnungslosenhilfe, in welchem weitere in diesem Arbeitsfeld tätige Träger in regelmäßigem Austausch miteinander stehen.

Pandemiebedingt fand auch in diesem Jahr der allgemeine Austausch insgesamt weniger durch persönliche Treffen statt und verlagerte sich vermehrt auf telefonischen Kontakt oder auf die Kommunikation per E-Mail. Der Arbeitskreis Wohnungslosenhilfe tagte zudem häufiger in Online-Konferenzen.

4. Marksteine

Eine besondere Art von Marksteinen stellen für die „Wärmestube“ die Menschen dar, die sich im Laufe der Zeit als treue Wegbegleiter und Unterstützer unserer Arbeit gezeigt haben.

Wir danken allen, die im vergangenen Jahr für die „Wärmestube“ gespendet haben, sei es in Form von Geldbeträgen oder Sachspenden. Vor allem die Damen des Basarkreises Aachen-Laurensberg widmen seit vielen Jahren einen großzügigen Teil des Erlöses ihres jährlichen Weihnachtsbasars der „Wärmestube“.

Wir danken allen, die unser Essensgutscheine erworben und an die Besucher der „Wärmestube“ weitergegeben haben.

Wir bedanken uns auch bei denjenigen, die sich für das Thema Wohnungslosigkeit interessieren und uns dabei unterstützen, die Situation für diese Personen in Aachen lebenswerter zu machen.

Und nicht zuletzt danken wir der Evangelischen Kirchengemeinde Aachen, die uns offen als neuen Mieter empfangen hat und mit deren Mitgliedern in unterschiedlichen Situationen neue kollegiale Beziehungen und Kooperationen entstehen.

Ein besonderer Dank geht wieder an das Team der „Wärmestube“, welches auch im vergangenen Jahr mit großer Ausdauer und Zuverlässigkeit die täglich anfallenden Aufgaben umgesetzt und die zusätzlichen Anstrengungen zur Einhaltung von Abstands- und Hygieneregeln mit gleichbleibender Motivation bewältigt hat. Gerade die Servicemitarbeiter hinter der Theke sind eine wichtige Stütze für die Einrichtung.

5. Besondere Ereignisse

Im zweiten Pandemiejahr gab es vor allem zwei Ereignisse, die an dieser Stelle besondere Erwähnung finden sollen:

Am 18.05.2021 erhielt die „Wärmestube“ Besuch von einem mobilen Impfteam der StädteRegion Aachen. Bei dieser Aktion konnten 50 wohnungslose Menschen mit dem Impfstoff von Johnson & Johnson gegen das Corona-Virus geimpft werden. Die Aktion wurde mit großem Interesse angenommen und konnte dazu beitragen, dass gerade auch die Menschen besser gegen das Virus geschützt wurden, die aufgrund ihrer aktuellen Lebenslage oder häufig vorhandener Vorerkrankungen besonders vulnerabel sind.

Da auch in diesem Jahr die große Weihnachtsfeier an Heiligabend nicht stattfinden konnte, wurde alternativ dazu am 23.12.2021 wieder eine Geschenkeaktion für die Besucher der „Wärmestube“ veranstaltet. Neben einer Geschenkbox mit weihnachtlichen Leckereien konnten auch wieder viele Päckchen der Genezareth-Kirche/Vaalser Straße verteilt werden. Bereits seit vielen Jahren packen die Gemeindeglieder jeweils einen Schuhkarton voll mit haltbaren Lebensmitteln oder anderen nützlichen Gegenständen. Diese werden allesamt liebevoll verpackt und häufig auch mit herzlichen Weihnachtswünschen an den (unbekannten) Empfänger versehen. All den Spendern gilt unser herzlichster Dank. Die Freude in den Augen der Besucher zu sehen, ist in jedem Jahr ein besonders schönes Erlebnis.

IV. Organisatorische Voraussetzungen

1. Lage und Infrastruktur

Seit dem 15.12.2020 ist die „Wärmestube“ im Erdgeschoss der Frère-Roger-Straße 6 zu finden. Vermieter des Hauses ist die Evangelische Kirchengemeinde Aachen, die direkt im Gebäude neben der „Wärmestube“ ihren Hauptsitz hat.

Die Lage ist sehr zentrumsnah und nur wenige Gehminuten von Dom und Rathaus entfernt. In unmittelbarer Nähe befinden sich u.a. die Franziska-Schervier-Stube, aber auch verschiedene Schulen sowie das Parkhaus Am Dom in der Annastraße.

2. Raum- und Funktionsprogramm

Die Räume in der Frère-Roger-Straße sind funktional aber auch hell und freundlich gestaltet. Zudem sind sie barrierefrei.

Folgende Räume sind hier vorhanden:

- 1 großer Aufenthaltsraum mit Theke und Postadressen-Schalter mit aktuell 10 Sitzplätzen an 7 Tischen
- 1 separate Raucherlounge mit 2 Sitzplätzen an 2 Tischen
- nach Beendigung der Pandemie könnten die Sitzplätze auf bis zu 22 Gesamtplätze erweitert werden (Raucherlounge 4 – 6 Plätze)
- 1 Toilette
- 1 Duschaum
- 2 Büro- und Beratungsräume
- 3 Nebenräume (u.a. mit Waschmaschine und Trockner)
- 1 Konferenzraum

3. Öffnungszeiten

Geöffnet ist weiterhin

montags bis freitags: 8.00 - 14.00 Uhr

und samstags: 9.00 - 11.00 Uhr

4. GutScheine

Mit den Verzehr-Gutscheinen kommt die „Wärmestube“ seit vielen Jahren dem Wunsch vieler Aachener Bürgerinnen und Bürger nach, die einem bettelnden Menschen gerne helfen, und gleichzeitig sicherstellen wollen, dass von ihrer Unterstützung weder Alkohol noch Drogen beschafft werden.

Das Prinzip ist einfach: An verschiedenen Stellen in Aachen können die Gutscheine erworben und einem bettelnden Menschen an Stelle von Geld geschenkt werden. In der „Wärmestube“ kann der Gutschein dann für eine warme Mahlzeit und ein Getränk eingelöst werden.

Noch wichtiger ist allerdings der Aspekt, dass die beschenkte Person wegen des Gutscheins vor Ort ist, wo ihm das gesamte übrige Angebot wie z. B. Duschen, Austausch, Beratung etc. zur Verfügung steht. Der Gutschein wirkt somit als Magnet zum Portal des Hilfesystems.

V. Ausblick und Einschätzung für die weitere Entwicklung

Auch das zweite Jahr der Corona-Pandemie gestaltete sich in vielerlei Hinsicht wieder als arbeitsintensiv und herausfordernd. Zur Bewältigung der immer wieder über die Bevölkerung hereinbrechenden Infektionswellen waren großes Durchhaltevermögen aber auch Geduld gefragt – zwei Dinge, die so manchem im Laufe der Monate schon mal ausgehen konnten. Zugangsvorschriften, Testnachweise, Quarantäneregelungen – es war mitunter schwierig, die Übersicht zu behalten.

Viele der Besucher litten hart unter Lockdowns, dem immer noch reduzierten Angebot von Hilfs- und Beratungsmöglichkeiten und natürlich dem Mangel an verfügbarem Wohnraum.

Besonders die Sozialarbeiter hatten viel damit zu tun, die Besucher der „Wärmestube“ durch diesen Vorschriftenschwung hindurch zu helfen. Viele Wohnungslose litten auch 2021 besonders unter der immer sehr reduzierten Erreichbarkeit von Ämtern und Behörden. Bereits „einfache“ Terminvereinbarungen stellten für viele schon eine zu hohe Hürde dar. Fehlende Ausweispapiere sorgten dafür, dass sich Besucher nicht ohne weiteres testen lassen konnten; ohne aktuellen Corona-Test konnten Amtsgebäude nicht betreten werden. Für die Lösungsfindung in solchen Problemlagen war häufig viel unterstützende Arbeit von Nöten.

Besonders herausfordernd war die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter. Nachdem anfänglich die Zugangsvoraussetzungen zum Leistungsbezug durch den vereinfachten Antrag gesenkt werden sollten, wurde später wieder verschärft geprüft. Dieses führte nicht nur in Einzelfällen zu wochen- und teilweise monatelangem Papierkrieg – ohne dass in der Zwischenzeit auch nur ein Cent an Leistungen bewilligt wurde. Wie die Klienten es schafften, sich (finanziell) über Wasser zu halten, ließen viele als Frage unbeantwortet im Raum stehen...

So manchem wurde der Zugang zu den Sozialleistungssystemen wieder erschwert, Nicht wenige der „Wärmestuben“-Besucher waren kaum oder nur mit großer Beratungsunterstützung in der Lage, die Anforderungen, die Behörden an sie stellten, zu erfüllen. Nicht nur psychisch Erkrankte, Analphabeten oder Menschen mit mangelnden Sprachkenntnissen gerieten hier leicht unter die Räder. Daher ist es uns ein großes Anliegen, dass diese Zugangshürden (räumlich und formal) wieder gesenkt werden und der Fokus wieder verstärkt auf den individuellen Hilfebedarf gelenkt wird.

Die „Wärmestube“ wird den Menschen, die Unterstützung benötigen, weiterhin nach besten Kräften zur Seite stehen, damit möglichst alle die Hilfen bekommen, die sie weiter bringt.

Aachen, im März 2022

gez.

Miriam Kube und Oliver Bielfeld

„Wärmestube“ im Internet: www.wabe-aachen.de

Tagestreff für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten

Spendenkonto: Bank für Sozialwirtschaft, IBAN: DE33 3702 0500 0004 0295 00