

## **Inhalt**

Vorwort .....	2
Die aufsuchende Arbeit im Stadtviertel .....	4
Statistisches zur aufsuchenden Arbeit.....	7
Die Offene Sprechstunde .....	10
Statistisches zur Offenen Sprechstunde .....	12

## **Vorwort**

aXept! Altstadt-Streetwork und Zusammenarbeit gelingt es im nunmehr neunten Jahr an der Gestaltung unserer Altstadt als einen ebenso interessant-urbanen, wie sicheren Ort mitzuwirken.

Hand in Hand mit kollegialen Hilfeanbietern und im konstruktiven Austausch mit den Kräften aus Sicherheit und Ordnung vermittelt und berät seit Mai 2000 in diesem zentralen Viertel unserer Stadt

Die sehr spezielle und attraktive Note dieses Stadtteils zeigt sich in seiner Vielschichtigkeit: Die Menschen, die hier wohnen, die Geschäftsleute, die im Rathaus und Kulturinstituten Tätigen, die zahlreichen Passanten von In-und Auswärts setzen ebenso ihre Akzente, wie die Menschen, die ihren Lebensmittelpunkt auf der Straße haben. Die Bedürfnisse und Interessen -und auch das Erscheinungsbild dieser Menschen sind ebenso unterschiedlich wie ihre Lebenssituation und ihre Lebensgeschichte.

Ob in der Altstadt schlicht Alltag gelebt wird oder ein Zug durch die (Gastronomie)-Gemeinde genossen wird, ob Ämtergänge erledigt sein wollen oder Museen, Kirchen und Kabarett zur Rekreation einladen –diese Pluralität schenkt dem Viertel lebendigen urbanen Charme.

Urbanität gedeiht nur in einer Offenheit für neue Erfahrung –und sie bedeutet auch Reibung. Die Fülle kultureller und konsumorientierter Optionen und die naturgemäß damit verbundenen und auch divergierenden Interessen unterschiedlicher Gruppen bedürfen beständiger Abwägung. Einer Abwägung, die der notwendigen Reibung Raum gibt und den unnötigen Reibereien die Schärfe nimmt.

aXept! Altstadt Streetwork und Zusammenarbeit begegnet all diesen unterschiedlichen Menschen, ihren Lebensumständen, Ängsten, Wünschen und Interessen. aXept versteht sich als Nachbarschaft und als Ansprechpartner aller unterschiedlicher Gruppierungen.

aXept! handelt mit zwei ausgebildeten Fachkräften der sozialen Arbeit und vertritt das Interesse des Viertels an der Bewahrung eines konstruktiven und friedfertigen Miteinanders, ebenso wie das Recht jener Menschen auf Teilhabe, die zwar ihren Lebensmittelpunkt auf den Straßen des Viertels haben, aber die aufgrund ihrer durch Armut geprägten Lebensumstände weitestgehend von den Angeboten des Viertels ausgegrenzt sind.

aXept! sieht seinen Fokus im täglichen Streetwork; dieses aufsuchende Angebot wird von einer Offenen Sprechstunde in den Räumlichkeiten mit einem wöchentlichen Umfang von acht Stunden unterstützt. Daneben steht die Kontaktpflege und der Kontaktausbau zu den Anwohnerschaft, den Geschäftsleuten und den Interessensverbänden. Alle Anteile des Gesamtangebotes gehen in die Vernetzungs- und Gremienarbeit von aXept! ein, um mit allen beteiligten Akteuren eine professionelle Umsetzung unterschiedlicher Aufträge zu gewährleisten.

Ein herzliches Dankeschön an Alle, die uns wohlwollend und kritisch begleiten und unsere Arbeit in vielfältiger Weise konstruktiv unterstützen!

Wir freuen uns auf Ihre und Eure Rückmeldungen!

Düsseldorf, 30. April 2008

P.. Wolfgang Sieffert OP

Vorsitzender Altstadt-Armenküche e.V.

## **Die aufsuchende Arbeit im Stadtviertel**

Täglich sind die aXept! –StreetworkerInnen in der Altstadt präsent und im Gespräch mit der Nachbarschaft. Der Austausch umfasst ebenso die augenblickliche Situation, wie auch die Entwicklung des Viertels.

Kontroversen und Besorgnisse erwachsen häufig aus einem Mangel an Information. Hat man diesen Defiziten erst einmal abgeholfen, zeigt sich vielfach die große Hilfsbereitschaft der Altstadt-Nachbarschaft. Neben gelegentlicher Mietangebote und Aushilfsjobs im Viertel, vermitteln die Kräfte von aXept! gerne die häufig angebotenen Sachspenden, wie Lebensmittel, Kleidung oder Zelte & Schlafsäcke an das Klientel bzw. an die zuständigen kollegialen Hilfeeinrichtungen.

So naheliegend es scheint, aber die Sicherung eines Wohn- und Arbeitsplatzes allein verhilft Betroffenen nur selten zu einem Ausstieg aus dem Leben auf der Straße. Vielfach sind die Fähig- und Fertigkeiten der Klientel durch langjährige Wohnungs- und Arbeitslosigkeit beeinträchtigt und müssen zunächst wieder Schritt für Schritt aufgebaut werden. aXept! unterstützt die Betroffenen in der Reflexion, Analyse und Planung dieser Wiedereingliederung und vermittelt die Betroffenen in dementsprechende betreute Wohnformen, sowie Beschäftigungs- und Qualifizierungsprojekte.

Die Vermittlung der Klientel ist breit gefächert: Sie umfasst die Angebote der Wohnungslosenhilfe, ebenso wie die der Gesundheitshilfe, der Jugend- oder Altenhilfe, alle Behörden, wie auch den freien Wohnungs- und Arbeitsmarkt. Und es liegt auf der Hand, dass eine erfolgreiche Vermittlung die enge und kooperative Zusammenarbeit der Anbieter erfordert.

Die aXept!-StreetworkerInnen begegnen gerade auch den Menschen, die nicht auf Anhieb und nicht ohne Unterstützung ihren Weg in das Hilfesystem finden. Der Erstkontakt im Streetwork begründet regelmäßig den Einstieg in manche mittel- bis langfristige Beratungs- Begleitungs- und Vermittlungsarbeit.

Der vielschichtige und i.d.R. mehrfach problembelastete Hintergrund der Betroffenen bedingt einen inhaltlich anspruchsvollen und zeitlich aufwändigen Unterstützungsbedarf. Es ist Aufgabe professioneller Sozialarbeit, mit Ursachen und Auswirkungen der Lebensumstände des Klientels vertraut zu sein. Der gemeinwesenorientierte Ansatz von aXept! integriert darüber hinaus, diese Kenntnisse mit den weiteren AkteurInnen des Viertels zu kommunizieren; ein wesentlicher Beitrag zur Vertiefung des Verständnisses und zur Vorbeugung von Frustration und Ablehnung.

Folgende Faktoren kennzeichnen den Hintergrund des Klientels

- (drohende) Wohnungslosigkeit
- langjährige Arbeitslosigkeit
- materielle Armut
- Ver- und Überschuldung
- mangelnde Schul- und Ausbildung; mangelnde Alphabetisierung
- biographische Armutserfahrungen
- biographische Gewalterfahrungen
- biographische Ausgrenzungserfahrungen
- Abhängigkeit von einer oder mehreren legalen, wie illegalisierten Substanzen
- Prostitutionserfahrung
- physische Erkrankungen
- psychische Erkrankungen
- Strafverfolgung und Inhaftierung in Verbindung mit Abhängigkeitserkrankungen, sowie der Kumulation von Bagatelldelikten, wie bspw. Beförderungsschleichung

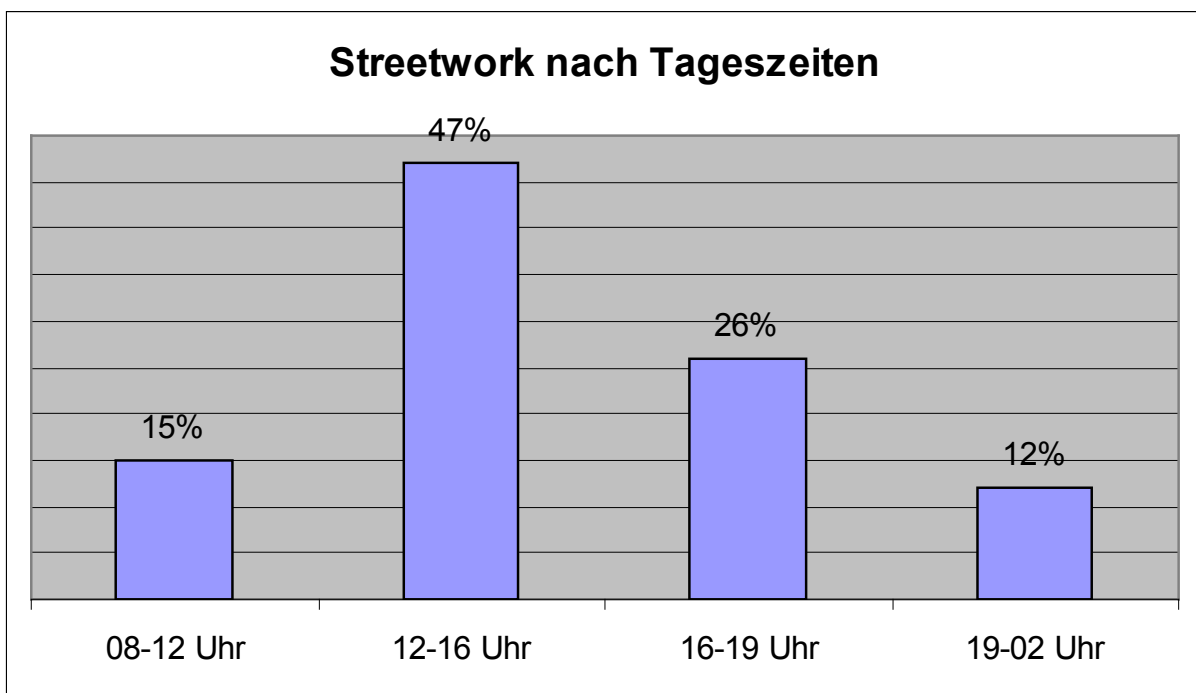
- Erfahrung von Ausgrenzung und Vertreibung

Die Außendarstellung der Klientel, gerade in Verbindung mit Abhängigkeitserkrankungen, erregt mitunter starken Anstoß. Im Respekt vor der Würde eines Jeden begegnet aXept! auch dieser vermeintlich oder tatsächlich schwierigen Klientel auf Augenhöhe. Das bedeutet auch die Menschen ernst zu nehmen, die nicht zu einem Ausstieg bereit zu sein scheinen. Ebenso wenig wie die Ordnungs- und Sicherheitskräfte, kann es sich allerdings professionelle Sozialarbeit leisten, sich ausschließlich auf die intrinsisch motivierte und ausstiegsorientierte Klientel zu beschränken. Gerade scheinbar unzugängliche Menschen aufzufangen, bedeutet niedrigschwellig zu handeln und verlässlich zu einer Befriedung in unserem Viertel beizutragen.

## Statistisches zur aufsuchenden Arbeit

Die MitarbeiterInnen von aXept! waren an 247 Tagen des Jahres auf den Straßen der Altstadt unterwegs. Im Schnitt wurden 3,8 Streetworkgänge täglich absolviert. Das bedeutet im Wochendurchschnitt 18,1 Streetworkgänge. Dabei waren wir an 236 Wochentagen und 11 Mal an Wochenenden unterwegs.

Die Verteilung auf die verschiedenen Tageszeiten und Wochentage reagierte auf das Aufenthaltsverhalten der Klientel.



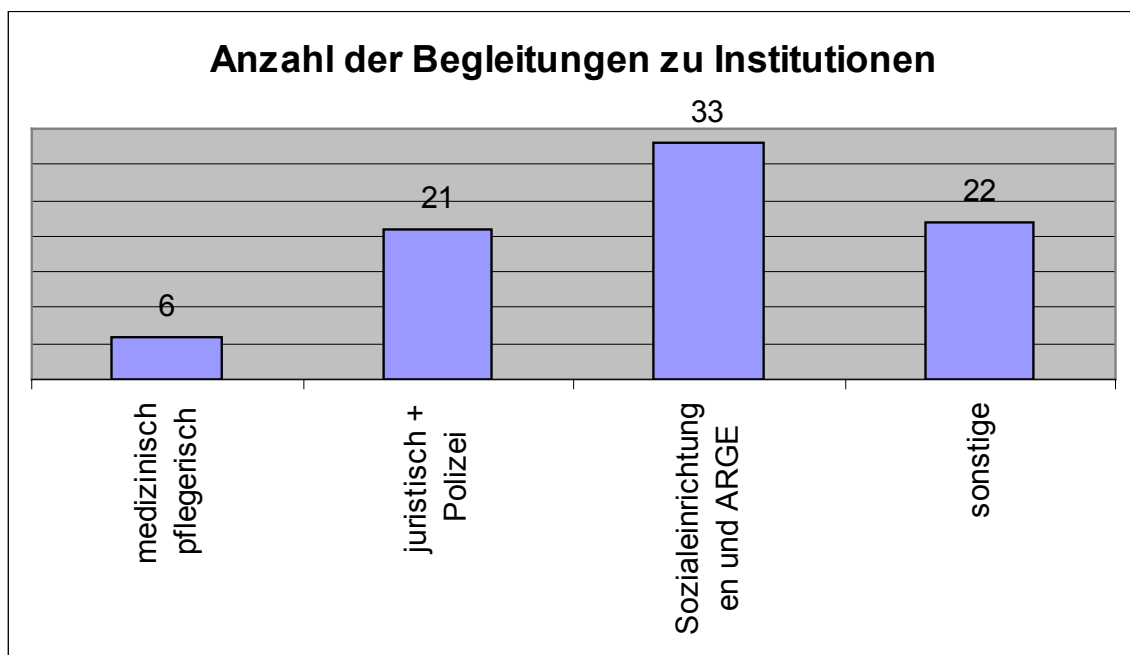
Bei den Streetworkgängen trafen die MitarbeiterInnen jeweils eine unterschiedliche Anzahl von KlientInnen an. In der Regel wurden einzelne Personen oder Gruppen von 2 bis 5 Personen angetroffen. Nur vereinzelt wurden größere Gruppen an der

Steinbank des Rathauses, zwischen Andreaskloster und Andreaskirche und an der Ecke Flinger-/Mittelstraße angetroffen. Ansonsten waren die Klientel in der Altstadt wie üblich in Bewegung und nur wenige hielten sich länger oder gar dauerhaft an einem Ort auf.

Aus den Gesprächen, die dem Kontaktaufbau und -Erhalt dienten, entwickelten sich Beratungen unterschiedlichster Inhalte, die in vielen Fällen in eine direkte Vermittlung mündeten.

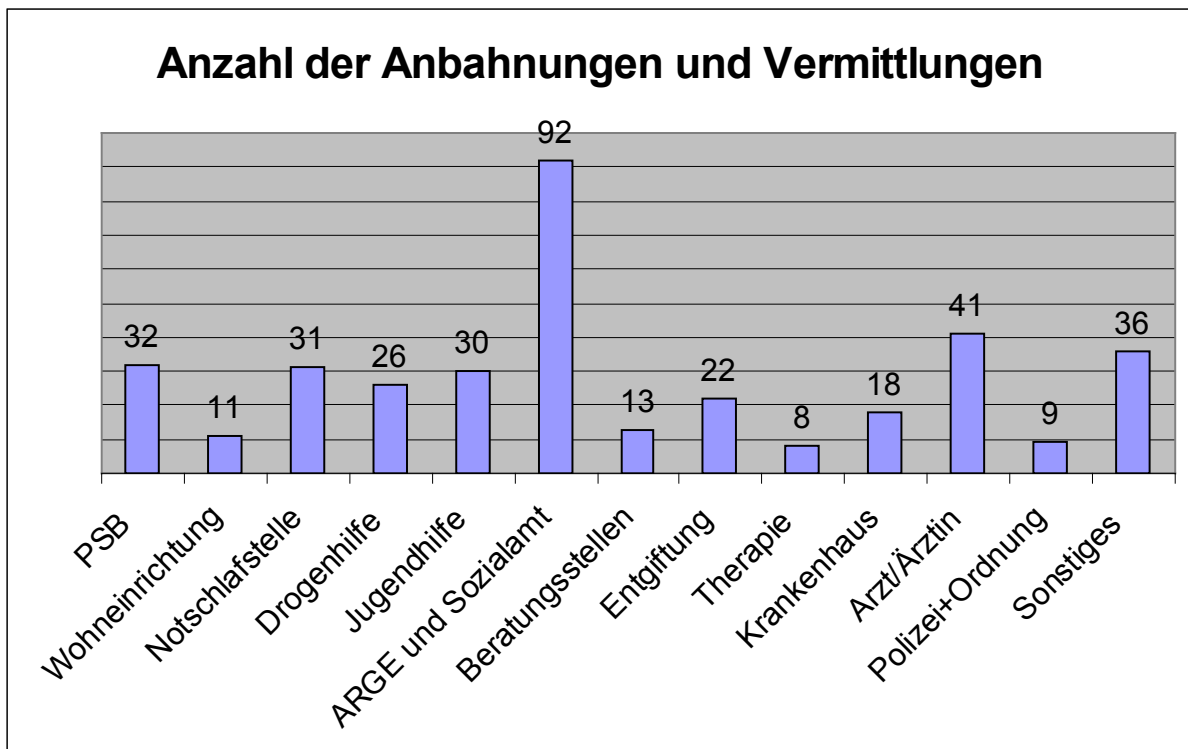
Wurden im gesamten Jahr 4822 Klientelkontakte gezählt, so ergaben sich daraus 516 Anbahnungs- und Beratungsgespräche. Darunter sind solche Beratungssituationen zu verstehen, aus denen sich – wenn auch nicht immer im Erstkontakt – Vermittlung und Begleitung entwickelte.

Aus solchen Beratungssituationen in der Streetwork ergaben sich 82 Begleitungen zu unterschiedlichen Einrichtungen, Ämtern, niedergelassenen Ärzten und Anwälten, Krankenhäusern, aber auch zu Banken, Vermietern, etc.





Gewinnbringende Beratung auf der Straße als Ausgangspunkt gezielter Hilfe in individuellen Problemlagen setzt Kenntnis der unterschiedlichen Hilfemöglichkeiten und adäquate Vermittlung in entsprechende Angebote voraus. Hier konnte aXept! in 369 Fällen den Kontakt zu Hilfeangeboten anbahnen oder direkt vermitteln.



Aus Beratungssituationen auf der Straße entwickelten sich punktuell auch (Haus-) Besuche bei stationär untergebrachten oder wohnenden KlientInnen. 2008 war dies 24 Mal der Fall. Dabei besuchte aXept! 19 Mal KlientInnen im Krankenhaus und 5 Mal in der eigenen Wohnung bzw. in einer Wohneinrichtung. Besuche in der Haft wurden zwar auch in diesem Jahr regelmäßig angefragt, konnten aber auslastungshalber nicht in der aXept! zur Verfügung stehenden Arbeitszeit angeboten werden.

## Die Offene Sprechstunde

Der Kontakt- und Vermittlungsaufbau findet hauptsächlich auf den Straßen der Altstadt, daneben im Bereich der Privat- und Geschäftsleute des Viertels statt.

Im Hintergrund der Straßensozialarbeit hält aXept! eine Offene Sprechstunde vor: Insgesamt acht Stunden wöchentlich an den Vormittagen stehen die Büroräume der Klientel mit Beratungsbedarf offen. Aber auch die Nachbarschaft ist willkommen, um bspw. einen Gesprächstermin abzustimmen.

Personell wird das Angebot zugunsten der aufsuchenden Arbeit gemeinsam mit insgesamt drei Kräften der Armenküche und fiftyfifty abgedeckt. Um der jungen weiblichen Klientel einen Anlaufpunkt innerhalb der Altstadt anzubieten, steht zusätzlich während einer Öffnungszeit pro Woche eine Kollegin des Trebecafés der Diakonie als Ansprechpartnerin zur Verfügung.

Der Träger des Straßenmagazins *fiftyfifty* (Asphalt e.V.) und die Altstadt-Armenküche e.V. trafen 2001 die Kooperationsvereinbarung, dass *fiftyfifty* die wöchentlichen acht Stunden der Offenen Sprechstunde für die Ausgabe des Straßenmagazins an die VerkäuferInnen nutzt.

Alle Besucher und Besucherinnen tragen sich in eine ausgelegte Liste mit ihrem Vornamen bzw. Spitznamen und ihrem Alter ein. Auf den Nachnamen wird verzichtet, da dem niedrighwelligen Ansatz gemäß ausdrücklich auch anonyme Beratung angeboten wird. Personen, die ausschließlich zum Kauf des fiftyfifty-Magazins die Offene Sprechstunde aufsuchen, werden von aXept! statistisch nicht erfasst.

In 2009 wird allerdings auf diese aufwändige und auch im Hilfesystem unübliche Erfassung zugunsten einer monatlichen Stichtagserhebung verzichtet werden.

Den Ratsuchenden ist es in der Offenen Sprechstunde möglich Behördentelefonate zu führen, Wohnungs- und Arbeitsangebote zu beantworten und sowohl beim Verfassen offizieller Schreiben als auch beim Ausfüllen von Formularen Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Entsprechende Anfragen, Briefe, Faxe oder Mails können sofort vor Ort erledigt werden. Kurzum: in diesem Rahmen werden solche Angelegenheiten erledigt, die von der Straße aus schlechterdings nicht zu handhaben sind. Aber auch Personen, die zunächst bei einem Kaffee oder Wasser ausloten, ob sie das Hilfsangebot in Anspruch nehmen, dürfen sich die erforderliche Zeit in diesem Raum nehmen.

Für die bei der Klientel sehr begehrten Postadressen wird allerdings auf andere Träger verwiesen, da dies der Konzentration auf die aufsuchende Arbeit widerspräche und weder konzeptionell noch vom Aufwand zu leisten ist.

Darüber hinaus werden die BesucherInnen im Wesentlichen in den gleichen Fragen beraten und vermittelt wie im Streetwork auch:

- Wohnraum: Sicherung, Abwendung von Räumungsklagen, Betreutes Wohnen
- Arbeit und staatliche Transferleistungen: Inanspruchnahme, gemeinnützige Arbeit, Beschäftigungsprojekte
- Überschuldung und Entschuldung
- (Wieder-)Beschaffung von amtlichen Aus- und Nachweisen
- Gerichtliche Verfahren und Bußgeldangelegenheiten
- Gesundheitliche Versorgung: Krankenversicherungsschutz, Stationäre Aufenthalte, Zuzahlungsregelungen, Zahnsanierung, Betreuung bei HIV- und Hepatitis C-Infektionen
- Abhängigkeitserkrankungen: Entgiftung, Therapie, Substitution
- Herausnahme und Fremdplatzierung von Kindern, Schwangerschaften

## **Statistisches zur Offenen Sprechstunde**

An 181 Tagen hielt aXept! in Zusammenarbeit mit Armenküche und fiftyfifty die Offene Sprechstunde als Ergänzung des Streetworkangebots jeweils von 10 bis 12 Uhr vormittags vor. Insgesamt wurden 4778 BesucherInnen gezählt. Dies entspricht einem täglichen Durchschnitt von 26,4 BesucherInnen. Der Anteil der männlichen Besucher lag bei 80,5% , der der weiblichen bei 19,5%. Die Altersspanne der BesucherInnen lag zwischen 12 und 72 Jahren.

Die beratende Arbeit in der Offenen Sprechstunde setzt die auf der Straße begonnenen Prozesse fort, so dass sich die Inhalte der Gespräche kaum unterscheiden. In unseren Büroräumen haben die BesucherInnen allerdings die oben beschriebene Gelegenheit Internet, Faxgerät, Kopierer und Telefone im Zusammenhang mit der individuellen Beratung zu nutzen.

## **Kooperationen, Teamzeiten und Gremienarbeit**

Erfolgreiche Arbeit setzt Kooperation und Vernetzung im Hilfesystem voraus. Für die Teilnahme an Team- und Vernetzungstreffen, Gremien und Supervision setzten die aXept!-Kräfte im Jahr 280 Stunden ein. Auf die Woche umgerechnet ist das ein Zeitaufwand von 5,4 (pro MitarbeiterIn: 2,7 ) Stunden.

Diese Zusammenarbeit dient neben der Aus- und Fortbildung vor allem der Bündelung von Ressourcen der unterschiedlichen Hilfeanbieter und beugt

Mehrfachbetreuung vor. Um eine professionelle Abstimmung des Angebotes innerhalb des Hilfesystems zu gewährleisten, hat aXept! intensiv an der Vernetzung im Hilfesystem mitgewirkt.

### **Gemeinsame Streetworkgänge**

Ein wichtiger Bestandteil der Kooperation ist das gemeinsam mit anderen AnbieterInnen unternommene Streetwork. Regelmäßig werden aXept!-Streetworkgänge von folgenden Kooperationspartnern begleitet: dem medizinischen Angebot Care24 (Träger: Aidshilfe e.V.), dem Suchthilfeangebot Flingern mobil e.V., der Altstadt-Armenküche und dem Straßenmagazin fiftyfifty (Träger: Asphalt e.V.). In 2008 neu eingebunden hat sich das Methadon-Sofort Angebot des Gesundheitsamtes.

### **Kooperation in der Offenen Sprechstunde**

Die wöchentlich acht Stunden Offene Sprechstunde bietet aXept! gemeinsam mit Fachkräften der Altstadt-Armenküche, des Straßenmagazins fiftyfifty und des Trebecafés der Diakonie an.

### **Teamzeiten und Supervision**

Die Teamzeiten (jede Woche anderthalb Stunden) dienen der Wochenauswertung und Planung. TeamteilnehmerInnen sind die insgesamt sechs sozialarbeiterischen Kräfte von aXept!, Altstadt-Armenküche und fiftyfifty. Alle TeilnehmerInnen nehmen einmal im Quartal an einer halbtägigen Supervision teil; die Kosten werden von der Altstadt-Armenküche e.V. und Asphalt e.V. getragen. Die beiden Kräfte von aXept!

nehmen ebenfalls vierteljährlich am Gesamtteam ihrer Trägerin der Altstadt-Armenküche e.V. im Umfang von zwei Stunden teil.

### **Altstadt-Gemeinschaft**

aXept! ist als Akteur und Vermittler innerhalb der Altstadt ebenfalls Mitglied in der Altstadt-Gemeinschaft e.V. und nahm als Ansprechpartner in sozialen Fragen an drei entsprechenden Abendveranstaltungen teil.

### **Arbeitskreis Streetwork**

Der Arbeitskreis Streetwork -in der Arbeitsgemeinschaft nach § 67 SGB XII in Verbindung mit § 4 SGB XII- koordiniert die Arbeit der Streetwork-Anbieter in der Wohnungslosenhilfe und die Streetwork-Anbieter aller angrenzenden Hilfen; das sind u.a. aXept!, das DrogenHilfeCentrum, die Aidshilfe Düsseldorf, Care24, KnackPunkt (SKFM), Treffpunkt Werkstatt (AWO). Im Austausch annähernd aller in Düsseldorf vorgehaltenen Streetworkangebote (momentan mit Ausnahme der christlichen Hausgemeinschaft und des Fortuna-Fanprojektes) werden Einsatzorte und -zeiten miteinander abgestimmt. Daraus resultiert ein Einsatzplan, der gegenseitige Klarheit schafft und somit auch dem Amt für Soziale Sicherung und Integration vorliegt. Darüber hinaus werden Einschätzungen zur Entwicklung der Streetwork-Einsatzorte und sich abzeichnender Bedarfe zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus findet im AK Streetwork bei Bedarf Fallaustausch Platz. Der Umfang von etwa 2.5 Stunden alle sechs Wochen wird von den beiden aXept!-Kräften alternierend abgedeckt.

## **Initiativkreis Armut**

Der Initiativkreis Armut umfasst TeilnehmerInnen der unterschiedlichsten Anbieter sozialer Hilfen in Düsseldorf, die sich mit den Auswirkungen von Armut konfrontiert sehen. Hier ist Raum, um im Austausch über sozialpolitische Entwicklungen konkrete Ansätze für die soziale Praxis zu entwickeln. Dieses Forum tagt einmal im Monat etwa anderthalb Stunden; aXept! nimmt dort mit jeweils einer der beiden Kräfte teil.

## **Projektgruppe Randgruppen**

Der Kriminalpräventive Rat hält die Projektgruppe Randgruppen in der Innenstadt vor. Federführend ist das Ordnungsamt; beteiligt sind neben Ordnungsamt, Polizei und dem Amt für soziale Sicherung und Integration soziale Hilfsanbieter wie aXept! sowie Bewohner und Gewerbetreibende. Nachdem diese Projektgruppe aus der damaligen Notwendigkeit heraus zunächst drei bis vier Mal jährlich tagte, wurde in 2005 seitens der Federführung vorgeschlagen, auf Grund der unstrittigen Befriedung des Viertels Sitzungen nach Bedarf anzusetzen und bis auf Weiteres künftig regelmäßig nur noch einmal jährlich zusammenzutreten. Zum Bedauern von aXept! fand die vereinbarte jährliche Sitzung allerdings weder in 2007 noch in 2008 statt.

Christa C. Diederichs, Thomas Wagner, Wolfgang Sieffert OP