

aXept!

Altstadt Streetwork und Zusammenarbeit



Jahresbericht 2013

Mertensgasse 12
40213 Düsseldorf

0211/868 18 42 Telefon

0211/868 18 43 Fax

axept@gmx.de

www.axept-altstadt.de

Träger:
Altstadt-Armenküche e.V.

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	2
Zusammenarbeit und Streetwork	
im Stadtviertel Altstadt	4
Statistisches zu Zusammenarbeit und Streetwork	
in der Altstadt	9
Die Offene Sprechstunde	13
Statistisches zur Offenen Sprechstunde	15
Kooperationen, Teamzeiten und Gremienarbeit	16

„Die Altstadt heißt für mich Leute zu treffen; auch ein bisschen Geld mit Terrassen-Aufbau dazu zu verdienen. Als es deswegen Stress gab, hat aXept! Klarheit zwischen mir, dem Chef und dem Amt geschaffen.“

Kalle, 47 Jahre, nicht wohnend*, Lebensmittelpunkt Altstadt

„Ich möchte nicht wohnen. Kann ich nicht, will ich auch nicht. Aber ich bin total froh, dass die aus dem Streetwork mich bequatscht haben, wegen der Krankenversicherung. Die waren auch bei mir, als der Zahnarzt meinen vereiterten Zahn ausgegraben hat.“

Jannis, 22 Jahre, Punk und nicht wohnend*, Lebensmittelpunkt Altstadt

„Meine kleine Schwester ist drogenabhängig und lebt draußen. Über das Streetwork von aXept! kann ich Kontakt mit ihr halten und hab außerdem jemanden, der mir mal zuhört, wie es mir damit geht.“ Sophie, 32 Jahre, wohnend im Düsseldorfer Norden

„Mein bester Freund ist gestorben und bei der Beerdigung wollte seine Familie unter sich bleiben. Das muss man respektieren. Mit Hilfe von Armenküche und aXept! konnten die anderen Freunde und ich eine sehr persönliche und würdevolle Trauerfeier in der Altstadt organisieren, die uns wirklich viel, viel wert war.“

Martin, 52 Jahre, wieder wohnend in Düsseldorf-Bilk

„Uns gingen einige Leute in der Altstadt, die offensichtlich ohne Wohnung sind, manchmal gehörig gegen den Strich und wir hatten von der Offenen Sprechstunde gehört. aXept! hat erstmal zugehört und uns dann eingeladen. Und bei einer Stadtführung dann zusammengebracht mit Leuten, die draußen leben. Es war sehr interessant mal zu sehen und zu hören, was sonst noch so im Leben von denen passiert, die vorm Altstadtbüdchen zu laut trinken. Leiser wird's leider dadurch nicht, aber auf eine Art mehr Verständnis hat man schon!“

Hans-Peter, 60 Jahre, und Ingrid, 56 Jahre, wohnend in der Düsseldorfer Altstadt

* Ein erklärendes Wort zu den Begrifflichkeiten: Der Begriff „nicht wohnend“ umfasst hier alle Formen des Daseins *außerhalb* von mietvertraglich gesichertem eigenem Wohnraum; letzteres wird hier als „wohnend“ bezeichnet. Der Begriff „nicht wohnend“ ist also weiter gefasst als der Begriff „wohnungslos“. So ist bspw. eine Person, die im Bauwagen lebt, nach dieser Definition „nicht wohnend“, ebenso eine, die zwar über mietvertraglich abgesicherten Wohnraum verfügt, diesen aber nicht nutzt und die Straße zum Lebensmittelpunkt bestimmt. Mit dieser erweiterten Definition sollen weder Formen des Wohnens noch des Nicht-Wohnens bewertet, sondern lediglich beschrieben werden.

VORWORT

Auch im mittlerweile dreizehnten Jahr hat sich „**aXept!** Altstadt-Streetwork und Zusammenarbeit“ engagiert und mit Freude in das bunte Netzwerk unserer Altstadt eingebracht. Dieses Engagement wird seit der Gründung im Jahr 2000 durch die Landeshauptstadt Düsseldorf ermöglicht und fast vollständig finanziert, aktuell in der Umsetzung des Beschlusses des AGS (Ratsausschuss Gesund und Soziales) vom 16.12.2008 durch einen Zuwendungsvertrag für 2013 bis 2015. Dadurch und durch die gut funktionierende Kooperation mit dem Amt für Soziale Sicherung und Integration ist die Kontinuität des Angebotes von **aXept!** zuverlässig garantiert.

Gerade in der Düsseldorfer Altstadt geschehen Begegnungen zwischen den unterschiedlichsten Menschen. Da trifft Geschäftswelt auf kommerzielle, aber auch auf private Nachbarschaft, Kleinkunst auf Kunstschaffende und beide auf ihre Anhängerschaft, Partygäste treffen auf Kirchenbesucher*innen, Rathausbesuchende auf Politiker*innen – und natürlich Wohnungslose auf durch eigenen Wohnraum geschützte Menschen. Diese zutiefst städtische Melange kreiert einen kraftvollen Charme, der viele Menschen stark anzieht wie auch manche deutlich abstößt. In diesem Spannungsfeld entstehen naturgemäß auch Konflikte.

Die freundlichen Beratungsräume in der historischen Mertensgasse waren auch über das Jahr 2013 weit geöffnet für die Anliegen all derer, die sich in unserem Viertel begegnen, auch und gerade für herausfordernde Anliegen.

Das Herzstück der Aufgaben von **aXept!** besteht darin, Konflikte wahrzunehmen, sie zu analysieren und durch fachliche Interventionen den destruktiven Anteil dieser Konflikte zu mindern und den fruchtbaren Kern der Konflikte sichtbar zu machen und sein entsprechendes Potential zu fördern.

Um dieser herausfordernden und lohnenswerten Aufgabe gerecht zu werden, bieten die beiden Fachkräfte von **aXept!** täglich aufsuchende soziale Beratung, das sogenannte Streetwork, sowohl auf den Altstadtstraßen wie auch stadtweit an. Die stadtweite aufsuchende Arbeit findet im Trägerverbund mit Caritas, Diakonie und Ordensgemeinschaft der Armen Brüder des Hl. Franziskus statt. Koordiniert und dokumentiert wird das stadtweite Streetwork

durch die Ordensgemeinschaft der Armen Brüder, die die entsprechenden statistischen Daten jährlich veröffentlichen, weswegen sie an dieser Stelle im Folgenden nicht aufgeführt werden.

Die Straßensozialarbeit ergänzend bietet **aXept!** allen Ratsuchenden, wohnenden wie nicht wohnenden Menschen, an zwei Vormittagen jeder Woche eine Offene Sprechstunde an. Darüber hinaus können jederzeit und unkompliziert in der Sprechstunde wie auf der Straße, per Telefon oder E-Mail Einzel-Beratungstermine vereinbart werden.

Fundiert werden die Grundlagen des Angebotes durch die Einbindung in relevante Gremien (wie bspw. den Arbeitskreis Streetwork) und durch rege Netzwerkarbeit mit kollegialen Praxisangeboten und Forschung und Lehre Sozialer und Kulturwissenschaftlicher Arbeit.

aXept! sichert die Qualität und die Fortentwicklung seines Konzeptes und Angebotes durch regelmäßigen Teamaustausch, Einzel- und kollegialer Supervision, Fort- und Weiterbildung.

Im Folgenden stellen wir die statistischen Daten des Jahres 2013 vor. Wir haben uns außerdem davon überzeugt, dass die inhaltliche Beschreibung unser Angebot bis dato umfassend und authentisch widerspiegelt.

Herzlich danken wir für Ihre und Eure anregende Kritik und tatkräftige Unterstützung auf unserem bisherigen Weg! Wir freuen uns auch weiterhin über jedwede Beteiligung.

Inzwischen ist **aXept!** auch über die eigene Homepage zu finden:

www.axept-altstadt.de

Nachfragen beantworten wir gerne auch dort!

Düsseldorf, Mai 2014



Wolfgang Sieffert OP
Altstadt-Armenküche e.V.

Thomas Wagner, Christa C. Diederichs
aXept!

ZUSAMMENARBEIT UND STREETWORK IM STADTVIERTEL ALTSTADT

Grundlegendes Ziel des Integrationsansatzes von **aXept!** ist es, Konfliktpotential im Viertel zu analysieren, zu benennen und mit Hilfe vermittelnder Interaktion zu entschärfen. Einander gegenüberstehende Positionen sollen befriedet und, wo möglich, miteinander versöhnt werden.

Um diese verantwortungsvolle Rolle einnehmen zu können wird einerseits Kontakt zu den Menschen aufgebaut, die ihren Lebensmittelpunkt auf der Straße haben und häufig noch nicht oder nur flüchtig im sozialen Hilfesystem angebunden sind. Andererseits wird der Kontakt zu allen Akteurinnen und Akteuren der Altstadt-Nachbarschaft gesucht und gepflegt. Zu diesem Zweck sind die **aXept!**-Streetworker (eine weibliche und eine männliche Fachkraft) täglich auf den Straßen der Altstadt präsent und bieten neben fachlichem Konfliktausgleich konfliktpräventive Gemeinwesenarbeit.

Professionelle Mediations- oder Vermittlungsprozesse haben folgende Voraussetzungen zur Grundlage:

- Freiwilligkeit aller Akteure und Akteurinnen. Freiwilligkeit beinhaltet u.a. das Recht aller Beteiligten auf einen Prozessausstieg.
- Verschwiegenheit. Die Vermittelnden äußern sich nicht öffentlich zu konkreten Vermittlungsinhalten oder Vermittlungsschritten.
- Ergebnisoffenheit. Sie setzt grundsätzliche Verhandlungsbereitschaft voraus, die u.U. mit Hilfe von Motivationsangeboten aufgebaut und gefördert werden kann.
- Allparteilichkeit. Die Vermittelnden stehen inhaltlich auf der Seite aller Beteiligten. Diese inhaltliche Neutralität bezieht sich allerdings nicht auf die Position der Vermittelnden gegenüber den jeweiligen Konfliktparteien. Ausdrücklich angezeigt ist es, Machtgefälle zwischen agierenden Parteien auszugleichen, z.B. indem einer kommunikativ weniger starken Partei über die Vermittelnden ein Sprachrohr geboten wird.

Werden die Umstände in den Blick genommen, die die Lebenslage der wohnungslosen Klientel kennzeichnen, wird schnell deutlich, dass diese Form der Unterstützung im Vermittlungsprozess häufig Not tut:

- (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. Beförderungerschleichung; dadurch Kriminalisierung
- Erfahrung von Ausgrenzung und Vertreibung

Wohnraum und Erwerbsarbeit stiften tiefgehend Identität. Wenn Wohnen und Arbeiten verloren gehen, entstehen Verletzungen, die (vor allem, wenn dies über einen längeren Zeitraum der Fall war) nicht schlicht durch Wiederherstellung dieser elementaren Lebensbereiche geheilt werden können. Solche Verletzungen können sich in unterschiedlichen sogenannten Auffälligkeiten äußern: Suchterkrankungen, Angst- und Panikstörungen oder auch in dissozialen Persönlichkeitsentwicklungen.

Wenn Wohnen und Arbeiten verloren gehen, können Verletzungen entstehen. Selbst für die wenigstens dem Anschein nach unverletzt gebliebenen

Betroffenen ist eine Wiederherstellung der ehemaligen Lage angesichts der Anforderungen des Wohn- und Arbeitsmarktes eine schwierige, kaum zu bewältigende Integrationsleistung.

Neben der Vertretung in kommunikativen Vermittlungsprozessen ist es entscheidend mit Hilfe von Streetwork einer Verelendung bzw. deren Chronifizierung vorzubeugen. Als ausdrücklich niedrigschwellig orientiertes Angebot beschränkt sich **aXept!** dabei zwar nicht auf eine a priori ausstiegsorientierte Klientel, hält aber professionelle Ausstiegsszenarien vor. Sowohl Interessensvermittlung wie Streetwork können idealerweise den Einstieg in kurz- bis mittelfristige Beratungs-, Begleitungs- und Vermittlungsprozesse begründen.

Der typischerweise mehrfach problembelastete Hintergrund der wohnungslosen Betroffenen erfordert eine inhaltlich anspruchsvolle und zeitlich aufwändige Unterstützung. Professionelle Sozialarbeit muss sich mit Ursachen und Auswirkungen der Lebensumstände der Klientel vertraut machen und auseinander setzen. Nur so gelingen der notwendige Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung und zielführende Weitervermittlungsarbeit.

Diese Weitervermittlung umfasst für **aXept!** konkret nahezu alle Angebote sozialer Hilfen: neben der Wohnungslosenhilfe sind das im Wesentlichen die Jobcenter, Gesundheitshilfe einschließlich Suchthilfe, Jugendhilfe, Altenhilfe und die Justizbehörden. Daneben wird die diffizile Aufgabe wahrgenommen, die Klientel wo irgend möglich in den freien Arbeits- und Wohnungsmarkt zu vermitteln.

Neben umfassender Kenntnis der Problemlagen wohnungsloser oder von Wohnungslosigkeit bedrohter Menschen im Viertel ist für die Arbeit der **aXept!**-Mitarbeiter*innen ausschlaggebend, umfassende Kenntnis und detaillierte Einblicke in die bestimmenden Umstände und Interessen aller anderen Beteiligten des Lebens im Altstadtviertel zu gewinnen: von hier Wohnenden und Arbeitenden über die ansässigen Geschäftsleute, die Kultur Schaffenden und Politik Gestaltenden bis zu Kund*innen, Flanierenden und Tourist*innen.

„Zusammenarbeit“ als Begriff und Aufgabe bedeutet für **aXept!** allparteilich in alle Richtungen über Hintergründe aufzuklären. In einer an Ressourcen und Lösungen orientierten Haltung wirbt **aXept!** gemäß seines gemeinwesenorientierten Ansatzes um wechselseitiges Interesse und Verständnis. Unterstützung erfährt dieses Engagement von **aXept!** in der weitgehend vorhandenen Bereitschaft der wohnungslosen wie der nicht-wohnungslosen Beteiligten in der Altstadt sich auf gegenseitigen Interessenausgleich einzulassen. Im Tagesgeschäft erweisen sich die vielfältigen Kontakte, die **aXept!** im Viertel hat, immer wieder als Grundlage für sogenannte win-win-Prozesse. Einzelhandel ebenso wie Kultureinrichtungen und Andreaskirche lassen vielfach Beschwerden und Konflikte durch **aXept!** moderieren, statt gleich im ersten Schritt die Kräfte von Ordnung und Sicherheit zu bemühen. So können die Interessen – häufig stehen z.B. Lärmbelästigungen im Mittelpunkt – befriedet und somit Kriminalisierung durch Aufklärung vorgebeugt werden. Aufklärung gestaltet **aXept!** auch in Form alternativer Altstadtrundgänge, in denen dem Alltag wohnungsloser Menschen innerhalb des Viertels nachge-spürt wird, potentielle Konfliktfelder zwischen Wohnenden und Wohnungslosen aufgezeigt und denkbare Befriedungen und Lösungen vorgestellt werden.

Im Jahr 2013 hat **aXept!** insgesamt fünf alternative Stadtrundgänge angeboten, die auch mit Hilfe von Wohnungslosen durchgeführt wurden. Teilgenommen haben sowohl interessierte Nachbarschaftskreise, als auch Studierende, Schulklassen und ehrenamtliche Kräfte von Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe.

In der Altstadt-Nachbarschaft wird regelmäßig das Engagement sichtbar, Menschen ohne Wohnraum u.a. mit Geld- oder Sachspenden zu unterstützen; das trägt der Idee des Gemeinwesens erfreulich positiv Rechnung. Die soliden nachbarschaftlichen Kontakte von **aXept!** tragen bspw. dazu bei, dass Apotheken im Notfall von der Rezeptgebühr absehen. In der Altstadt findet sich daneben auch die Bäckerei, die nicht nur großzügig Backwaren an mittellose Menschen abgibt, sondern immer wieder persönliches Interesse und Engagement unter Beweis stellt. Gepflegt wird der Kontakt zu einem Fotoladen, der an einem Gutscheinsystem mitwirkt, durch das wohnungslo-

se Menschen in freundlicher Atmosphäre Fotos für Ausweispapiere oder Bewerbungen aufnehmen lassen können. Daneben profitiert das gemeinsame Streetwork von **aXept!** mit dem aufsuchenden Pflegeservice Care 24 vom reichlichen Gratismaterial an Filmdosen, um Salben abfüllen und ausgeben zu können. Auch in 2013 hat ein Friseursalon angeboten, gelegentlich Arbeit suchenden Wohnungslosen einen kostenlosen Haarschnitt anzubieten.

Über diese nachbarschaftlichen Engagements hinaus bietet die altstädtische Gastronomie und speziell der Carlsplatz immer wieder den Raum, geringfügige Beschäftigungsverhältnisse anzubahnen. Außer der dann notwendigen Klärung mit dem jeweiligen Jobcenter fand diese Vermittlung im Jahr 2013 in folgende Bereichen statt: Imbiss-, Restaurant- und Kioskbetriebe, Reinigung von privaten, geschäftlichen und gastronomischen Räumen, Hundebetreuung und ein stadtweiter Fahrradkurierdienst.

Nicht zuletzt arbeitet **aXept!** auch an Möglichkeiten kultureller Teilhabe mit. 2013 gründete sich die Düsseldorfer Kulturliste e.V., die die Idee verfolgt, Menschen mit geringem oder gar keinem Einkommen eine entsprechende Teilhabe zu ermöglichen. Die Ehrenamtlichen der Kulturliste knüpfen dabei die Kontakte zwischen den Kulturanbietern, die bereit sind Plätze kostenlos zur Verfügung zu stellen, und denen, die interessiert sind, diese Plätze zu nutzen. Damit dieses Ehrenamt gut organisiert werden kann, stellt **aXept!** während seiner Streetwork-Zeiten der Kulturliste einen der **aXept!**-Räume für ca. 5 Stunden wöchentlich zur Verfügung.

STATISTISCHES

ZUR ZUSAMMENARBEIT UND ZUM STREETWORK IN DER ALTSTADT

Im Blick auf die folgenden statistischen Daten ist zu berücksichtigen, dass sie sich auf den Umfang nur einer vollen Personalstelle beziehen und ausschließlich die Arbeit im Altstadtviertel abbilden. Die Anteile der stadtweiten Streetwork werden ebenfalls im Umfang einer Personalstelle umgesetzt. Die hierauf bezogenen statistischen Daten sind dem jeweils aktuellen Jahresbericht der Ordensgemeinschaft der Armen Brüder des Hl. Franziskus zu entnehmen. Der Ordensgemeinschaft obliegt die Koordination der stadtweiten aufsuchenden Straßensozialarbeit für den Wohnungslosenbereich im Rahmen des Trägerverbundes der Arbeitsgemeinschaft Streetwork nach § 4 i. V. m. §§ 67ff SGB XII).

Bei den statistisch aufgeführten Kontakten handelt es sich um Angehörige der Wohnungslosen-Szene einerseits und um alle weiteren Altstadt-Akteur*innen, als da wären Einzelhandelsgeschäfte, Kioske, Gaststätten, Ordnungs- und Servicedienst der Stadt, Altstadtwache der Polizei, private Sicherheitsdienste, Marktstandbetreiber, Kultureinrichtungen, kirchliche Einrichtungen, Rheinbahn, Taxifahrer, und nicht zuletzt Anwohnende und Passant*innen.

Insgesamt kam es in 2013 zu 66 zielgerichteten Kontakten zwischen den Aufgeführten und **aXept!**, bei denen es um Interventionen im Sinne einer konfliktlösenden oder konfliktpräventiven Arbeit ging. Diese Kontakte wurden wechselseitig gesucht; entscheidendes Ziel war dabei die Vermittlung zwischen den unterschiedlichen Sichtweisen der verschiedenen Akteur*innen.

Beispielsweise sorgten sich mehrfach in der Altstadt berufstätige Menschen um den gesundheitlichen Zustand und die medizinisch-pflegerische Versorgung von offensichtlich Wohnungslosen. Hier konnte **aXept!** in Akutfällen einen Besuch des Pflegedienstes Care 24, einen Besuch eines Arztes in der Altstadt oder den Einsatz eines Krankentransportes bewerkstelligen. In anderen Fällen konnte **aXept!** besorgte Passanten beruhigen und über das funktionierende Netzwerk der unterschiedlichen Hilfen informieren.

Ebenso konnte **aXept!** in eher nachbarschaftlicher Auseinandersetzung zwischen regelmäßig anwesenden Klient*innen und Geschäftsleuten auf der Mittelstraße und der Hunsrückstraße dafür Sorge tragen, dass durch Information und Kommunikation aufeinander Rücksicht genommen und ein entspannter Umgang gefunden wurde.

An zwei Orten der Altstadt – dem Kay-und-Lore-Lorentz-Platz und der Steinbank vor dem Rathaus auf dem Marktplatz –, die als zentrale soziale Treffpunkte besonders beliebt sind, waren häufige Kontakte zu Anwohnenden und Gewerbetreibenden sowie den Nutzer*innen dieser Plätze nötig. Themen waren dabei Geräuschlautstärke, Verunreinigungen und subjektiv empfundene Belästigungen. In den Gesprächen mit den Beteiligten zeigte sich, dass eine grundsätzliche gegenseitige Toleranz durchaus vorhanden ist. Konflikte werden in der Regel von punktuellen, oft Tagesform abhängigen, tatsächlichen oder gefühlten gegenseitigen Belästigungen ausgelöst werden. Hier wird **aXept!** auch weiterhin vor Ort sein und im gemeinsamen Gespräch mit den Beteiligten nach Lösungen suchen.

Telefonisch wurde **aXept!** mehrmals informiert oder/und um Rat gefragt, wenn es um hilflose oder psychisch auffällige Personen im Altstadtgebiet ging. Aufklärende Gespräche vor Ort waren in diesen Situationen hilfreich. In einem Fall schaltete **aXept!** fachärztliche Hilfe ein, mit deren Unterstützung eine geeignete stationäre Unterbringung eines kranken Klienten erreicht werden konnte.

Diese hier aufgeführten Kontakte dienten einerseits der Knüpfung quasi nachbarschaftlicher Kontakte zwischen Wohnenden und Wohnungslosen. Dabei erreichte unsere Intervention oftmals die Verringerung oder Vermeidung von Auseinandersetzungen über unterschiedliche Nutzungsvorstellungen des öffentlichen und privaten Raums und einvernehmliche Konfliktlösungen der Beteiligten.

Andererseits war die Versorgung von Menschen auf der Straße mit dringend benötigter medizinisch-pflegerischer oder sozialarbeiterischer Unterstützung Inhalt der Intervention in Krisensituationen. Häufig erfolgte dann eine Vermittlung in medizinische Hilfe, weiterführende Einrichtungen der Wohnungslosen-, Sucht- oder psychiatrischen Hilfen.

In diese statistische Zahl wurden alltägliche Begegnungen z.B. mit Geschäftsleuten und in der Altstadt Wohnenden nicht aufgenommen, wenn es bei einer kurzen Nachfrage oder einem oberflächlichen Gespräch blieb. Gleichwohl sind solche flüchtigen Alltagsbegegnungen häufig die Basis dafür, dass weitergehend beratendes oder konfliktlösendes Engagement entsteht. Über solche Alltagsbegegnungen hinaus pflegt **aXept!** durch seine Präsenz bewusst und regelmäßig die Kontakte zu allen oben genannten und anderen Altstadt-Akteur*innen, was zu einer über die Jahre sichtlich erhöhten gegenseitigen Akzeptanz zwischen den unterschiedlichen Beteiligten geführt hat.

Hier ist zu erwähnen, dass einige Bewohner und Gewerbe- und Kulturtreibende ihre nachbarschaftliche Verantwortung in ungewöhnlichem Maße wahrgenommen haben und weiterhin wahrnehmen: die teilweise Versorgung von Wohnungslosen mit Lebensmitteln oder wettergerechter Bekleidung, der zuverlässige Kontakt zu Klienten in krisenhaften Situationen (also in Kliniken oder Justizvollzugseinrichtungen), und das tägliche oder jedenfalls regelmäßige von Wertschätzung getragene Gespräch stützt bei Menschen auf der Straße das Gefühl, dazu zu gehören.

Die Fachkräfte von **aXept!** haben im Jahr 2013 an 214 Tagen des Jahres die Straßen der Altstadt aufgesucht. Die Gänge verteilten sich auf 198 Wochentage und 16 Wochenendtage. Im Schnitt wurden 1,5 Streetwork-Gänge täglich absolviert, insgesamt 319. Die Wahl der Wochentage und Tageszeiten berücksichtigt die faktische Präsenz der Klientel. Die Tageszeiten der Streetwork-Gänge teilten sich in 2013 folgendermaßen auf:

8-12 Uhr	20 %
12-16 Uhr	21 %
16-19 Uhr	40 %
19-02 Uhr	19 %

Die **aXept!**-Kräfte trafen auf ihren Streetwork-Gängen jeweils unterschiedliche Anzahlen von Personen an; in der Regel handelte es sich wie in den Jahren zuvor um Einzelpersonen oder Gruppen von 2 bis 5 Personen.

Die in den Vorjahren beobachtete Ruhelosigkeit aufgrund der zahlreichen Bauarbeiten in der Altstadt hielt an. Die Klient*innen innerhalb der Altstadt waren in stetiger Bewegung. Wenige hielten sich länger oder dauerhaft an einem Ort auf. Nur an den bekannten Orten sammelten sich in den Sommermonaten größere Gruppen: dies waren Orte wie der Platz am Dominikanerkloster, die Rheintreppen am Schlossturm und die Steinbank am Marktplatz (vor dem Rathaus).

Aus den Gesprächen mit der wohnungslosen Klientel, die dem Kontaktaufbau und -erhalt dienten, entwickelten sich Beratungen variierender Inhalte, die idealerweise in eine Vermittlung in weiterführende Hilfen mündeten.

Im gesamten Jahr 2013 wurden 1.513 Klientelkontakte gezählt, während derer wir 147 Anbahnungs- und Beratungsgespräche führten. Darunter sind solche Beratungssituationen zu verstehen, aus denen sich Vermittlung und Begleitung entwickelte. Daraus ergaben sich 61 Begleitungen zu Einrichtungen, Ämtern, niedergelassenen medizinischen und juristischen Angeboten, Krankenhäusern, aber auch zu Vermieter*innen, Banken etc.

Zielführende Beratung auf der Straße mündet idealerweise in eine adäquate Vermittlung in entsprechende Angebote. Hier konnte **aXept!** in 119 Fällen Kontakt anbahnen oder vermitteln. Besondere Schwierigkeit bestand in 2013 in der Wohnungssuche für wohnungslose Klientel. Hier konnte kein einziger Mietvertrag geschlossen werden!

Aus Beratungssituationen auf der Straße entwickelten sich punktuell auch Hausbesuche bei stationär untergebrachten oder per Nutzungsvertrag wohnenden Klient*innen. 2013 war dies 24 Mal der Fall. Dabei besuchte **aXept!** 14 Mal Klient*innen im Krankenhaus und 10 Mal in der eigenen Wohnung bzw. einer Wohneinrichtung. Hier boten wir Unterstützung bei der Ordnung persönlicher Angelegenheiten, bei Entrümpelung, Mietangelegenheiten und bei der Regelung nachbarschaftlicher Konflikte. Mehrere Male gelang die Vermittlung in Betreutes Wohnen unterschiedlicher Träger.

DIE OFFENE SPRECHSTUNDE

Unsere Klientel hat an zwei Vormittagen jeweils zwei Stunden Gelegenheit, Telefonate mit Behörden und Telefonate bezüglich Wohnraum- und Arbeitsangeboten zu führen, in solchen Angelegenheiten zu faxen oder Faxe zu empfangen, Formulare ausdrucken zu lassen und diese ggf. mit Unterstützung zu bearbeiten. Außerdem können sie Unterstützung zur Anfertigung anderer offizieller Schriftstücke in Anspruch nehmen.

Die regelmäßigen Öffnungszeiten sind am Montag- und Mittwochvormittag von 10 bis 12 Uhr. Über diese Zeiten hinaus werden Termine für Begleitgänge (bspw. Behörden, potentielle Vermieter, Rechtshilfen, Medizinische Hilfen, weitere Beratungsstellen) und Termine für intensivere Beratungsgespräche sowie aufwändigere sozialarbeiterische Hilfen vereinbart.

Nach wie vor sind auch die Menschen ausdrücklich willkommen, die zunächst kein konkretes Anliegen formulieren möchten oder können. Im Falle einer Abhängigkeitserkrankung wird nicht zwischen den Süchten unterschieden. Ebenso wenig wird (Punkt-)Abstinenz vorausgesetzt. Die Erfahrung zeigt, dass dieser niedrighschwellige Ansatz einen wirksamen Zugang zu sonst kaum erreichbarer Klientel schafft.

Daneben wurde die Offene Sprechstunde auch von Personen aus der Altstadt-Nachbarschaft genutzt.

Die Beratungsthemen in der Offenen Sprechstunde entsprechen im Wesentlichen denen des stadtweiten Streetworks:

- Wohnraum: Sicherung, Abwendung von Räumungsklagen, Betreutes Wohnen
- Arbeit und staatliche Transferleistungen
- 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 sog. Fremdplatzierung von Kindern; erwünschte und unerwünschte Schwangerschaften

STATISTISCHES ZUR OFFENEN SPRECHSTUNDE

Die Offene Sprechstunde hielten die beiden **aXept!**-Fachkräfte vor. Die Anzahl der Besucher und Besucherinnen wird mit Hilfe einer monatlichen Stichtagserhebung erfasst.

An 94 Tagen hielt **aXept!** die Offene Sprechstunde als Ergänzung des Streetwork-Angebots jeweils von 10 bis 12 Uhr vor.

Die monatliche Stichtagszählung ergab eine durchschnittliche tägliche Besucher*innenzahl von 13,2 Personen. Dies entspricht einer Gesamtbesucher*innenzahl von 1.242 in 2013.

Der Anteil der männlichen Besucher betrug ca. 72 %, der der weiblichen 28%. Die Altersspanne der Besucher*innen lag zwischen 15 und 71 Jahren.

An weiteren 68 Tagen wurden in den Büroräumen Beratungen durchgeführt, die mit Klient*innen terminiert wurden, um begonnene Beratungen in Ruhe und ohne Zeitdruck fortzuführen. Diese zusätzliche Beratung in den Räumen von **aXept!** außerhalb der Offenen Sprechstunde nahmen 24 Personen in Anspruch, 6 Frauen und 18 Männer. Diese zusätzlichen Beratungszeiten wurden – neben der Sichtung und Sortierung persönlicher Dokumente – im Schwerpunkt genutzt für eine umfassende Analyse der aktuellen Problemsituation und zur gezielten Planung und Einleitung von Veränderungen der jeweiligen individuellen Lebenssituation.

KOOPERATIONEN, TEAMZEITEN UND GREMIENARBEIT

Kooperation, Vernetzung und Fortbildung sind ebenso wie Teamarbeit und Supervision wichtiges Handwerkzeug und Grundlage erfolgreicher Sozialarbeit. Neben Fortbildungen fördert Zusammenarbeit die Ressourcen des Hilfesystems und minimiert Mehrfachbetreuungen durch Bündelung der Angebote.

Zur optimalen Abstimmung der Angebote des Hilfesystems hat **aXept!** auch im Jahr 2013 intensiv an der Vernetzung im Hilfesystem mitgewirkt.

Da sich wesentliche Aspekte der Aufgaben von **aXept!** auf drohenden Wohnraumverlust oder die Wiederbeschaffung von Wohnraum beziehen, ist die Weitervermittlung an und die kollegiale Abstimmung mit den Mitarbeitenden der Zentralen Fachstelle für Wohnungsnotfälle (Amt 50/42) ein alltäglicher Vorgang, der immer wieder zu fruchtbarem Austausch führt.

Daneben ist **aXept!** eine Zusammenarbeit, die die unterschiedlichen Aufträge von Ordnung und Sicherheit einerseits und der Sozialarbeit andererseits respektvoll achtet und die gemeinsamen Schnittstellen konstruktiv zum Nutzen Aller zu handhaben sucht, eine ebenso selbstverständliche Haltung, wie eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Politik und Verwaltung.

Streetwork-Kooperationen

Neben der Kooperation mit den Einrichtungen des Trägerverbundes, namentlich Caritas, Diakonie und Ordensgemeinschaft der Armen Brüder konnten dankenswerterweise mit folgenden Kooperationspartner*innen weitere regelmäßige Streetwork-Gänge vorgehalten werden: Care 24 Pflege Service gGmbH; Flingern Mobil e.V.; Trebecafé (Diakonie in Düsseldorf).

Teamzeiten und Supervision

Die Teamzeiten umfassen anderthalb Stunden wöchentlich für den stadtteilorientierten Anteil von **aXept!**. Sie dienen der Wochenauswertung und der Planung. Alle zwei Wochen findet das Team der Streetwork-Kooperation des Trägerverbundes statt, das ebenfalls in der Regel anderthalb Stunden umfasst; alternierend nimmt jeweils eine der beiden **aXept!**-Kräfte teil.

Beide Mitarbeiter*innen nutzten darüber hinaus jeweils Einzelsupervisionen.

Altstadt-Gemeinschaft

aXept! ist als Akteur und Vermittler innerhalb der Altstadt Mitglied im Altstadt-Gemeinschaft e.V. und nahm als Ansprechpartner in sozialen Fragen an zwei Veranstaltungen teil.

Arbeitskreis Streetwork

Der Arbeitskreis Streetwork (als Untergruppe 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. Im AK Streetwork werden Einschätzungen zur Entwicklung der Streetwork-Einsatzorte und sich abzeichnender Bedarfe erhoben und abgeglichen. Daneben findet im AK Streetwork bei Bedarf auch gezielter Fallaustausch Platz. Der Umfang von etwa 2,5 Stunden alle sechs Wochen wird von den beiden **aXept!**-Kräften alternierend abgedeckt.

Der Kriminalpräventive Rat

lädt als städtischer Arbeitskreis Themen- und Bezirk bezogen regelmäßig auch **aXept!** als Einrichtung mit Expertenkenntnissen ein. In 2013 haben die Fachkräfte von **aXept!** an insgesamt drei Sitzungen zu Entwicklungen im Öffentlichen Raum teilgenommen.

aXept! ist an relevanten Vernetzungsaufgaben auch in Zukunft interessiert und freut sich über jede Möglichkeit der Mitwirkung, um die lokalen Angebote auch weiterhin plural und zum Nutzen aller Beteiligten zu gestalten!