

aXept!

Altstadt Streetwork und Zusammenarbeit



Jahresbericht 2012

Mertensgasse 12
40213 Düsseldorf

0211/868 18 42 Telefon

0211/868 18 43 Fax

axept@gmx.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 | 12 |
| Statistisches zur Offenen Sprechstunde | 14 |
| Kooperationen, Teamzeiten und Gremienarbeit | 15 |

„Unsre schöne Altstadt im Herzen Düsseldorfs ist mehr als eine Ansammlung von teilweise wunderschönen Häusern. Es sind die Menschen, die hier wohnen, die hier arbeiten oder einkaufen und eben auch die, die einfach „da sind“ – im tieferen Sinn des Begriffes „sein“. Täglich erleben wir, wie die unterschiedlichsten Menschen miteinander ins Gespräch kommen, wie sie die Kultur des Miteinanders prägen und leben.

Die Menschen, die arm und vielleicht zusätzlich krank, ohne Arbeit und Wohnung, die Altstadt wegen ihrer Vielfalt, Weltoffenheit und Toleranz aufsuchen, sind ein wesentlicher Teil dieses Viertels; wir alle sollten sie nicht aus dem Blick geraten lassen.

*Die Arbeit von „**aXept!** Altstadt-Streetwork und Zusammenarbeit“, seit 13 Jahren einer Altstadt-Institution, ist erfolgreich im Vermitteln gegenseitigen Verstehens, nachbarschaftlicher Toleranz und eines Miteinanders der unterschiedlichsten Menschen in unserem Viertel. Wo es im nachbarschaftlichen Getriebe der Altstadt schon mal knirscht, und da, wo individuelle Not der Menschen auf der Straße gelindert werden muss, wo manchmal schnelle, manchmal unkonventionelle Hilfe gefragt ist, da sind die beiden Fachkräfte von **aXept!** mit ihrer Präsenz und Kompetenz verlässlich zur Stelle.*

Auf ein weiteres gutes Miteinander im Interesse unserer Altstadt!“

Josef Hinkel, Traditionsbäcker; Vorstand Altstadtgemeinschaft

VORWORT

„**aXept!** Altstadt-Streetwork und Zusammenarbeit“ ist umgezogen!

Nach zwölf Jahren guter Nachbarschaft in der Kurze Straße 7 über dem Bierhaus Zille ging diese Lokalität in neue Hände. Der neue Pächter nutzt die Räumlichkeiten oberhalb der Gastronomie leider selber. Nach bangen Monaten intensiver Suche aller Unterstützer und Förderinnen unserer Arbeit fanden sich helle und freundliche Beratungsräume in der traditionsreichen Mertensgasse. Die Steigerung der für die Ortsüblichkeiten nicht besonders hohen Mietkosten hat vorläufig der Träger übernommen; nach Gesprächen sind wir zuversichtlich, dass die Miete in den kommenden Jahren wieder ganz von der Stadt Düsseldorf getragen werden wird.

Unsere Altstadt steht für alle Facetten der Kultur: neben politisch bedeutsamen Entscheidungen, die im historischen Rathaus getroffen werden, finden popkulturelle Events hier ebenso Platz wie die Pflege des Brauchtums. Der kurzweilige Einkaufsbummel lockt hier ebenso wie die anregende Entdeckung zeitgenössischer Kunst. Und die geschichtsträchtigen Kirchen laden zum Innehalten und Nachspüren ein. Nachbar- oder Besucherschaft, Privat- oder Geschäftsleute, Musikantinnen oder Gaukler, Wohnungslose oder gut Betuchte: am Ende eines Tages sind alle eingeladen, sich am Rheinufer zu erholen.

In dieser Urbanität liegt eine intensive Kraft, die selbstverständlich Stoff für Auseinandersetzungen birgt. Es ist Aufgabe der beiden Fachkräfte von **aXept!**, diesen Auseinandersetzungen zu begegnen, sie zu analysieren, ihnen Aufmerksamkeit zu schenken, den Blick auf weiterführende Ressourcen zu lenken, Chancen zu erkennen und neue Wege zu generieren. Wege, die auch Menschen gehen können, die als randständig gelten, die materiell arm sind und deren Lebensstil auf den ersten Blick in mancher Hinsicht einer eher wohlhabenden Bevölkerung nicht zu entsprechen scheint.

Um diese Wege zu öffnen und ein gelingendes Miteinander zu fördern, sind die **aXept!**-Fachkräfte täglich sowohl auf den Straßen der Altstadt wie stadtweit unterwegs. Darüber hinaus bieten sie neben frei vereinbarten Beratungsterminen zweimal wöchentlich eine Offene Sprechstunde an.

Die beiden tragenden Säulen des Angebots sind einerseits Gemeinwesenarbeit im Stadtviertel Altstadt mit Streetwork, Mediation, Beratung und Vermittlungen ins Hilfesystem, und andererseits das in die Kooperation im Trägerverbund der Wohnungslosenhilfe integrierte stadtweite Angebot. Beide Bereiche, jeweils im Umfang einer vollen Stelle, werden gemeinsam durch die zwei **aXept!**-Fachkräfte wahrgenommen. Die seit drei Jahren enge Verzahnung hat sich sehr gut bewährt. Da die stadtweite Streetwork durch die Koordination des Trägerverbundes dokumentiert und ausgewertet wird und im entsprechenden Jahresbericht der Ordensgemeinschaft der Armen Brüder des Hl. Franziskus (Koordination des Trägerverbundes der Arbeitsgemeinschaft Streetwork nach § 4 i. V. m. §§ 67ff SGB XII) eingesehen werden kann, findet sie hier keine Berücksichtigung.

Teamabsprachen, Supervision und die qualitätssichernde Fortbildung sind neben konstruktiver Vernetzungs- und Gremienarbeit basaler Bestandteil des professionellen **aXept!**-Angebotes.

Die Prinzipien unserer Arbeit sind hier – wie in den Jahren zuvor – vor dem Hintergrund unseres niedrigschwelligen Hilfeansatzes dargestellt, der eine Anerkennung unterschiedlicher und gerade auch widersprüchlicher Lebensentwürfe einschließt.

Die statistischen Daten zur Gemeinwesenarbeit sind auf den Stand von 2012 gebracht. Die inhaltliche Beschreibung unserer Arbeit ist durchgesehen und überprüft worden und bildet nach wie vor zutreffend Kern und Ziel der an uns gestellten Aufgaben ab.

Wir bedanken uns für die vielfältige Unterstützung im vergangenen Jahr und freuen uns über Anregungen! Gerne beantworten wir jede Nachfrage.

Düsseldorf, Mai 2013

Wolfgang Sieffert OP
Altstadt-Armenküche e.V.

Thomas Wagner, Christa C. Diederichs
aXept! Altstadt Streetwork & Zusammenarbeit

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.

Erst Recht finden wir bei den Betroffenen, die in ihrem Leben im Grunde nie eine ausgeglichene Situation in Bezug auf Wohnen und Ausbildung und Ar-

beit erlebt haben, nicht nur offensichtliche soziale Defizite, sondern dahinter liegende tiefgehende Verletzungen.

Selbst für die wenigen dem Anschein nach gesund 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!**-MitarbeiterInnen 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 KundInnen, Flanierenden und TouristInnen. „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 Altstadttrundgänge, in denen dem Alltag wohnungsloser Menschen innerhalb des Viertels nachge-spürt wird, potentielle Konfliktfelder zwischen Wohnenden und Wohnungslosen aufgedeckt und denkbare Befriedungen und Lösungen vorgestellt werden. Im Jahr 2012 wurde jeweils im Frühjahr und im Herbst ein Altstadttrundgang mit Studierenden der FH Düsseldorf gestaltet, im Sommer 2012 interessierten sich gleich zwei Kegelclubs des Umlandes für diesen anderen Blick auf die Altstadt und im Herbst 2012 nahm eine Schulklasse des 10. Jahrgangs des Comenius-Gymnasiums (Oberkassel) am alternativen Altstadttrundgang teil.

In der Altstadt-Nachbarschaft wird regelmäßig das Engagement sichtbar, Menschen ohne Wohnraum u.a. mit Geld- oder Sachspenden zu unterstützen; das trägt erfreulich positiv der Idee des Gemeinwesens Rechnung.

Die soliden nachbarschaftlichen Kontakte von **aXept!** tragen bspw. dazu bei, dass niedergelassene MedizinerInnen Schwerkranke ohne Praxisgebühr behandeln (ein Umstand, der in 2013 erfreulicherweise keine Rolle mehr spielt), und 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 ein persönliches Interesse und Engagement unter Beweis stellt. Gepflegt wird der Kontakt zu einem Fotoladen, der an einem Gutscheinsystem mitwirkt, durch das wohnungslose 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. In 2012 konnte ein Friseursalon dafür gewonnen werden, gelegentlich arbeitssuchenden 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 in folgenden 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. In 2012 wurden Kontakte zu Studierenden der Kunstakademie aufgebaut, um ein geplantes ehrenamtliches und kostenloses kunstpädagogisches Angebot für Wohnungslose zu unterstützen. Regie führen dabei die Studierenden, die von **aXept!** bezüglich der Lebenswirklichkeit der Klientel beraten und mit interessierten Wohnungslosen in Kontakt gebracht wurden. Sollten die bisherigen Pläne umsetzbar sein und das Projekt in 2013 anlaufen, wird der Kontakt zwischen Angebot und Klientel über **aXept!** angebahnt werden.

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 des stadtweiten Streetworks werden seit 2009 ebenfalls im Umfang einer Personalstelle wahrgenommen; die hierauf bezogenen statistischen Daten sind dem jeweilig 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 klassischen Wohnungslosenszene einerseits und um alle weiteren Altstadt-AkteurInnen wie Einzelhandelsgeschäfte, Kioske, Gaststätten, Ordnungs- und Servicedienst der Stadt, Polizeiinspektion Mitte (Altstadtwache), private Sicherheitsdienste, Marktstandbetreiber, Kultureinrichtungen, kirchliche Einrichtungen, Rheinbahn, Taxifahrer und nicht zuletzt Anwohnende und PassantInnen.

Insgesamt kam es in 2012 zu 71 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 dabei war die Vermittlung zwischen den unterschiedlichen Sichtweisen der verschiedenen AkteurInnen.

Diese 71 Kontakte beziehen sich auf insgesamt knapp 20 Vermittlungsprozesse. Das heißt, dass sich jeder dieser Prozesse über mindestens zwei bis höchstens fünf Kontakte erstreckt hat. Etwa die Hälfte der Prozesse bezog sich darauf, die Grenzen zwischen öffentlichem Raum und quasi-privatem Gelände (z.B. der Bürgersteig vor einem Geschäftseingang) zu klären und hierzu konkrete Spielregeln zu vereinbaren, die von beiden Seiten akzeptiert werden. Annähernd ein Viertel der Vermittlungsprozesse beschäftigte sich

mit Konfliktprävention und Anbahnung von regelmäßigen Gelegenheitsarbeiten im Viertel. Im Grunde geht es hier um die Interessen von Geschäftsinhabern oder Anliegern einerseits und die von Menschen, die sich auf der Straße aufhalten, andererseits. **aXept!** hat hier Kontakte gestiftet, die Konflikte (z.B. um liegen gelassenen Müll) für die Zukunft vermieden hat. Interessanterweise konnten gerade in diesen Vermittlungen auch mehrfach Gelegenheitsarbeiten angebahnt werden. Die restlichen Vermittlungsprozesse gingen aus von bestehenden Kontakten zwischen Anwohnenden bzw. Geschäftsleuten zu Wohnungslosen, die nicht mehr am gewohnten Ort auftauchten.

aXept! konnte hier Aufenthalte in einer JVA bzw. stationäre Krankenhausaufenthalte in Erkundigung bringen und den daran Interessierten einen weiteren Kontakt sowie Unterstützung der Menschen in Krankenhaus bzw. JVA ermöglichen.

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 gerade solche flüchtigen Alltagsbegegnungen häufig die Basis dafür, dass weitergehendes 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 AltstadtakteurInnen, was zu einer über die Jahre sichtlich erhöhten gegenseitigen Akzeptanz zwischen den unterschiedlichen Beteiligten geführt hat.

Die Fachkräfte von **aXept!** haben im Jahr 2012 an 218 Tagen des Jahres die Straßen der Altstadt aufgesucht. Die Gänge verteilten sich auf 203 Wochentage und 15 Wochenendtage. Im Schnitt wurden 1,4 Streetworkgänge täglich absolviert, insgesamt 296. Die Wahl der Wochentage und Tageszeiten berücksichtigt die faktische Präsenz der Klientel. Die Tageszeiten der Streetworkgänge teilten sich in 2012 folgendermaßen auf:

| | |
|-----------|------|
| 8-12 Uhr | 21 % |
| 12-16 Uhr | 26 % |
| 16-19 Uhr | 38 % |
| 19-02 Uhr | 15 % |

Die **aXept!**-Kräfte trafen auf ihren Streetworkgängen 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 auch im Jahr 2011 beobachtete Ruhelosigkeit aufgrund der zahlreichen Bau- und Pflasterungsarbeiten in der Altstadt hielt auch im Berichtsjahr 2012 an. Die KlientInnen innerhalb der Altstadt waren meist 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 vor allem der Platz am Dominikanerkloster/Andreaskirche, die Rheintreppen am Schlossturm und der Steinbank am Marktplatz.

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 2012 wurden 1.671 Klientelkontakte gezählt, während derer wir 169 Anbahnungs- und Beratungsgespräche führten. Darunter sind solche Beratungssituationen zu verstehen, aus denen sich Vermittlungen und/oder Begleitungen entwickelten. Daraus ergaben sich 64 Begleitungen zu Einrichtungen, Ämtern, niedergelassenen ÄrztInnen und AnwältInnen, Krankenhäusern, aber auch zu VermieterInnen, Banken etc..

Zielführende Beratung auf der Straße mündet idealerweise in eine adäquate Vermittlung in entsprechende Angebote. Hier konnte **aXept!** in 132 Fällen Kontakt anbahnen oder vermitteln.

Aus Beratungssituationen auf der Straße entwickelten sich punktuell auch Hausbesuche bei stationär untergebrachten oder per Nutzungsvertrag wohnenden KlientInnen. 2012 war dies 21 Mal der Fall. Dabei besuchte **aXept!** 17 Mal KlientInnen im Krankenhaus und 4 Mal in der eigenen Wohnung bzw. in einer Wohneinrichtung.

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 92 Tagen fand das **aXept!**-Angebot der Offenen Sprechstunde als Ergänzung des Streetworkangebots jeweils von 10 bis 12 Uhr statt.

Die monatliche Stichtagszählung ergab eine durchschnittliche tägliche BesucherInnenzahl von 14 Personen. Dies entspricht einer GesamtbesucherInnenzahl von 1.269 im Jahr 2012.

Der Anteil der männlichen Besucher lag bei ca. 70 %, der der weiblichen bei 30%. Die Altersspanne der BesucherInnen lag zwischen 17 und 67 Jahren.

An weiteren 72 Tagen wurden in den Büroräumen Beratungen durchgeführt, die mit KlientInnen terminiert wurden, um begonnene Beratungen ungestört und mit der notwendigen Zeit fortzuführen. Diese zusätzliche Beratung in den Räumen von **aXept!** außerhalb der Offenen Sprechstunde nahmen 19 Personen (4 Frauen und 15 Männer) in Anspruch. Diese zusätzlichen Beratungszeiten wurden neben der Sichtung und Sortierung persönlicher Dokumente im Schwerpunkt für eine umfassende Analyse der aktuellen Problemsituation und zur gezielten Planung und Einleitung von Veränderungen der jeweiligen individuellen Lebenssituation genutzt.

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!** wiederum intensiv an der Vernetzung im Hilfesystem mitgewirkt. Eine Zusammenarbeit, die die unterschiedlichen Aufträge von Ordnung und Sicherheit einerseits und Sozialarbeit andererseits respektvoll achtet und die gemeinsamen Schnittstellen konstruktiv zum Nutzen aller zu handhaben sucht, ist **aXept!** 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 KooperationspartnerInnen weitere regelmäßige Streetworkgänge vorgehalten werden: Care 24 PflegeService GmbH; Flingern Mobil e.V.; Methadon-Sofort – Stadt Düsseldorf/Gesundheitsamt (bis Mitte des Jahres 2012); 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.

Teamsupervision fand in 2012 zweimal statt. Beide MitarbeiterInnen nutzten darüber hinaus jeweils Einzelsupervisionen.

Altstadt-Gemeinschaft

aXept! ist als Akteur und Vermittler innerhalb der Altstadt Mitglied im Altstadt-Gemeinschaft e.V. und steht Vorstand und Mitgliedern als Ansprechpartner in sozialen Fragen zur Verfügung.

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.

Initiativkreis Armut

Der Initiativkreis Armut umfasst TeilnehmerInnen der unterschiedlichsten Anbieter sozialer Hilfen in Düsseldorf, die sich mit den Auswirkungen von Armut konfrontiert sehen. Im Austausch über sozialpolitische Entwicklungen werden konkrete Ansätze für die soziale Praxis entwickelt.

Gemeinsam mit der Diakonie in Düsseldorf, der Fachhochschule Düsseldorf und weiteren Akteuren wurde in 2012 die Notwendigkeit eines Düsseldorfer Sozialtickets für den ÖPNV betont. In einer gemeinsamen Befragung mit dem Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände erhob **aXept!** im Frühjahr die Bedingungen, unter denen Besuchende unterschiedlicher Einrichtungen das Sozialticket nutzten bzw. nutzen würden.

Der Initiativkreis tagt einmal im Monat etwa anderthalb Stunden; **aXept!** nimmt punktuell themenbezogen mit einer der beiden Kräfte teil.

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.