

aXept!

Altstadt Streetwork und Zusammenarbeit



Jahresbericht 2015

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	14
Kooperationen, Teamzeiten und Gremienarbeit	15

„Manche Leute sind nett und manche Leute nerven einfach. Da kann auch Streetwork nicht viel dran machen. Ich find's trotzdem gut, dass die immer mal gucken kommen und fragen. Weil man manchmal dann über Sachen reden kann, die andere gar nicht hören wollen.“

Tayfun, 27 Jahre, Kiosk-Angestellter in der Altstadt

„Ohne Sozis hätte ich meine kleine Tochter vielleicht nicht mehr gesehen. Ich hatte gedacht, ich könnte da überhaupt nix machen. Aber die konnten mir sagen, wo ich hin muss und was ich regeln muss. Und die sind auch mitgekommen.“

Pril, 23 Jahre, Punk in der Altstadt

„Manchmal ist es schon arg, wenn man sieht, wie viele Menschen in unserer reichen Stadt betteln oder mit der Zeitung was zuverdienen müssen. Und da sind wir froh, wenn wir mitkriegen, dass sich gekümmert wird.“

Sigrid und Henrik, 70 und 74 Jahre, Kirchgänger der Altstadt

„Unser Lieblings-Cousin ist sehr plötzlich verstorben, er war leider seit vielen Jahren drogenkrank. Es war unserer Familie und mir ein Trost über ihn sprechen zu können. Über die Sozialarbeiter haben wir dann Kontakt zu seinen Freunden und Bekannten bekommen. Hat gut getan zu sehen, dass er so gemocht wurde.“

Andrea, 55 Jahre, Familienangehörige

„Bei mir geht's Schritt für Schritt weiter. Erst hab ich mich trockengelegt, dann hat man mir geholfen von der Straße ins Probewohnen von der Stadt zu kommen. Und nächste Woche fang ich mit einem Job bei der Beschäftigungshilfe an. Hätte ich nicht mehr dran geglaubt!“

Sabine, 58 Jahre, ehemals wohnungslos

VORWORT

„**aXept!** Altstadt Streetwork und Zusammenarbeit“ wurde im Jahr 2000 ins Leben gerufen. Auf der Grundlage eines Beschlusses des Ausschusses Gesundheit und Soziales (AGS) vom 16.12.2008, ermöglicht die Landeshauptstadt Düsseldorf im nun bereits sechzehnten Jahr dankenswerterweise das vielfältige Angebot.

Neben dieser verlässlichen Finanzierung bildet die Vernetzung mit dem Amt für Soziale Sicherung und Integration das Fundament aller Aufgaben.

Im Herzen der traditionsreichen Altstadt liegen die freundlichen Beratungsräume von **aXept!** Zwischen Feiermeile Bolkerstraße und Dominikanerkloster, zwischen Kommunalpolitik im Rathaus und Kulturangebot in Kommödchen, Kunstsammlung und Kunsthalle, inmitten vielfältiger gastronomischer und zahlreicher Shopping-Angebote, gleich neben weiteren sozialen Angeboten, umgeben von traditionsreichen katholischen und evangelischen Kirchen und umschlossen vom Hofgarten im Osten und dem Rhein im Westen spiegelt die Lage in der Mertensgasse die ebenso anziehenden wie spannungsreichen Facetten der Altstadt wider.

In diesem bunten Viertel treffen Menschen mit unterschiedlichen Anliegen aufeinander: manche wohnen hier, andere gehen ihrer Arbeit nach, viele bummeln, gehen aus und nutzen die kulturellen und spirituellen Angebote. Damit verbunden sind unterschiedliche Bedürfnisse an Ruhe oder Trubel, an Rückzug oder Darstellung und Austausch. Und natürlich begegnen einander sowohl Menschen, die über ausreichende finanzielle Ressourcen verfügen, als auch Menschen, die materiell wenig oder gar nicht abgesichert sind: beispielsweise die Menschen, die ihren Lebensmittelpunkt auf der Straße haben oder die wohnungslos sind.

Diese in ihrer Urbanität typische und lebendige Vielfalt erzeugt fruchtbare, aber mitunter auch destruktive Spannungen; diese Vielfalt erfordert Interessenausgleich und Vereinbarungen, damit ein gedeihliches Zusammenleben gelingen kann.

aXept! versteht sich als Mittler dieser Spannungen und steht als Ansprechpartner zur Verfügung, um Konflikte zu beleuchten und an deren Entschärfung oder Beilegung mitzuwirken.

Um das dazu nötige Vertrauen aufzubauen ist **aXept!** werktäglich im Viertel präsent und bietet im Streetwork Gehör und Unterstützung an.

Diese Kontinuität der unterschiedlichsten Alltagskontakte fundiert die Akzeptanz des Angebotes.

Gemeinsam mit Fachkräften der Caritas, der Diakonie und der Ordensgemeinschaft der Armen Brüder des Hl. Franziskus bietet **aXept!** über den Altstadt-Baustein hinaus stadtweites Streetwork an.

Die Dokumentation dieses Bausteines erfolgt dankenswerterweise durch die das Streetwork koordinierende Ordensgemeinschaft der Armen Brüder und wird jährlich veröffentlicht. Bei Interesse kann diese gerne zur Verfügung gestellt werden.

Das Streetwork **aXept!**s wird durch eine Offene Sprechstunde ergänzt.

An zwei Vormittagen in der Woche stehen die Türen allen offen. Man kann die Mitarbeitenden treffen, Kaffee oder Tee trinken, Beratung in Anspruch nehmen. Es kann telefoniert, gefaxt und gemailt werden und Einzeltermine können vereinbart werden.

Natürlich können auch außerhalb der Sprechstunden im Streetwork oder telefonisch zusätzliche Termine vereinbart werden, wie bspw. Begleitungen zu Behörden, medizinischen oder juristischen Angeboten u.ä.

Gremien- und umfassende Netzwerkarbeit vervollständigen das **aXept!**-Angebot. Neben dem fruchtbaren Austausch mit Forschung und Lehre sozialer und kulturwissenschaftlicher Arbeit, werden fachliche Standards durch Teamaustausch, Supervision und Fort- und Weiterbildung weiterentwickelt und gesichert.

Dieser Bericht stellt die statistischen Daten des Jahres 2015 vor.

Die inhaltliche Darstellung unseres Angebotes haben wir auch diesjährig auf notwendige Änderungen durchgesehen, ergänzt und korrigiert. Im Wesentlichen blieb die Beschreibung allerdings bestehen.

Wir bedanken uns herzlich bei allen, die unsere Arbeit begleitet, unterstützt und bereichert haben! Nachfragen, Kritik und Lob können gerne über unsere Homepage an uns gerichtet werden: www.axept-altstadt.de

Wir sehen Ihren und Euren Anregungen gespannt entgegen!

Düsseldorf im Mai 2016



Wolfgang Sieffert OP
Altstadt-Armenküche e.V.

Thomas Wagner, Christa C. Diederichs
aXept!
Altstadt Streetwork und 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, können Verletzungen entstehen, die (vor allem, wenn dies über einen längeren Zeitraum der Fall war) unter Umständen 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.

Selbst für die vielleicht weitgehend unverletzt gebliebenen Betroffenen ist eine Wiederherstellung der ehemaligen Lage angesichts der Anforderungen des ersten 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. Gastronomie, Einzelhandel, Kultureinrichtungen und Kirchen 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 und subtile Ängste im Mittelpunkt – befriedet und somit Kriminalisierung durch Aufklärung vorgebeugt werden.

Aufklärung gestaltet **aXept!** auch in Form alternativer Stadtrundgänge, in denen dem Alltag wohnungsloser Menschen innerhalb des Viertels nachgespürt wird, potentielle Konfliktfelder zwischen Anlieger*innen und Wohnungslosen aufgezeigt und denkbare Befriedungen und Lösungen vorgestellt werden.

Auch im Jahr 2015 wurden diese alternative Stadtrundgänge nachgefragt und angeboten. Schwerpunkt bei allen vier Rundgängen war die Altstadt, teilgenommen haben jeweils 6–17 Personen. Die Anfragen kamen von Schulen, Hochschulen und Freiwilliger Feuerwehr.

Die Altstadt-Nachbarschaft hat auch im letzten Jahr auf vielen Ebenen die Arbeit von **aXept!** und Menschen ohne Wohnraum unterstützt: Innerhalb

der Gastronomie wurden erneut geringfügige Beschäftigungsverhältnisse angeboten, meist im Lager oder Reinigungsbereich. Leider kam es dabei auch in 2015 zu einigen Reibungen mit der Anrechnung auf die Sozialen Transferleistungen. Diese konnten mit einigem Zeitaufwand letztlich zufriedenstellend geklärt werden. Wünschenswert wäre natürlich eine überdauernde Befriedung.

Das Angebot von Möbel- und Kleiderspenden ist zurückgegangen. Die Ursachen liegen vermutlich auf mehreren Ebenen: Da **aXept!** über keinerlei Lagermöglichkeit verfügt, haben die Fachkräfte stets darum geworben, dass Spender*innen sich bitte an kollegiale Einrichtungen wie bspw. Cash & Raus des SKFM oder die Kleiderkammer der Heilsarmee wenden. Daneben steht die Tatsache, dass viele Bürger*innen sich dankenswerterweise auch in der dringend notwendigen Flüchtlingshilfe engagieren und die Sachspenden sinnvollerweise auch dorthin geleitet wurden.

Weiterhin sind Imbisse und Cafés und insbesondere eine Bäckerei bereit, Menschen, die ihren Lebensmittelpunkt auf der Straße haben, regelmäßig und kostenlos mit Backwaren und Getränken zu versorgen.

Da erneut regelmäßig Klienten Ausweispapiere und Bewerbungsunterlagen benötigten wurde auch in 2015 das Gutscheilverfahren mit einem Fotoladen auf der Flingerstraße rege in Anspruch genommen. In zwei Fällen entwickelten sich daraus intensivere Kontakte, da die Mitarbeitenden des Fotoladens sehr entgegenkommend Klienten unterstützt haben, die nicht-deutsche Ausweispapiere benötigten, und so freundlich waren, die entsprechenden Lichtbild-Formalien mit der jeweiligen Botschaft resp. Konsulat zu klären. Darüber hinaus haben sie auch in weiteren Fällen Kontakt zur Sozialarbeit aufgenommen, um gesundheitliche oder soziale Besorgnis zu besprechen.

Auch in 2015 entwickelten Studierende zwei Projekte.

Zum einen analysierte eine Studiengruppe mittels einer Umfrage innerhalb der Altstadt-Klientel die Notwendigkeit, im Wohnungsnotfall schnell und unbürokratisch auf kostenlos verfügbaren Lagerraum zugreifen zu können. Daraus resultierend plant die Studiengruppe eine entsprechende Konzeption zu erarbeiten.

Zum anderen lud eine andere Studiengruppe an insgesamt drei Terminen interessierte Klient*innen zur Gründung einer sogenannten Obdachlosen-Uni nach Berliner Vorbild ein (<http://www.berlinpiloten.com/obdachlosen-uni>). Die Veranstaltungen waren mit jeweils zwischen fünf und sieben Interessent*innen eher zurückhaltend besucht, inhaltlich allerdings sehr lebhaft. Im nächsten Schritt sollen über die Hochschule die Bedarfe empirisch erhoben werden, um dann ggf. mit Praxis-Kooperation ein adäquates Ange-

bot zu formulieren.

Perspektivisch ist darüber hinaus in 2016 eine Erhebung zum Gebrauch moderner Medien von Menschen, die ihren Lebensmittelpunkt auf der Straße haben, geplant.

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: 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.

In 2015 kam es insgesamt zu 47 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.

Auch in diesem Berichtszeitraum stand hinter diesen Anfragen mehrfach die Sorge um den gesundheitlichen (körperlichen oder/und mentalen) Zustand und die medizinische Versorgung von augenscheinlich Wohnungslosen.

aXept! informierte die Ratsuchenden dann über das Netzwerk der Hilfen, überzeugte sich von Art und Ausmaß der Hilfsbedürftigkeit und veranlasste bei Bedarf medizinische Hilfe, indem bspw. die kollegiale Hilfe von Care 24 erbeten wurde oder die Betroffenen in Praxen oder somatische bzw. psychiatrische Krankenhäuser begleitet wurden bzw. ein Krankentransport organisiert wurde.

Des Weiteren wurden auch in 2015 Nachbarschaftskonflikte zwischen Klientel und Geschäftsleuten moderiert. Im Mittelpunkt standen auch letztjährig Lärmbelästigungen, hinderndes Lagern und vermeintlich oder tatsächlich aggressives Betteln.

aXept! hat sich bemüht darauf einzuwirken, dass Klient*innen weniger frequentierte Plätze bevorzugen und häufiger die Plätze wechseln. Es liegt na-

türlich auf der Hand, dass hochfrequentierte Plätze nicht grundlos stark genutzt werden, sondern i.d.R. infrastrukturelle Vorteile bieten, bspw. eine gute Anbindung an den Kioskverkauf oder eine hohe Fluktuation potentieller Spender*innen bzw. Käuferschaft des Straßenmagazins fiftyfifty.

In diesen Fällen gibt es natürlich seitens beider Konfliktparteien berechnete Interessen, die nicht leicht vereinbar sind. Dennoch hat sich gezeigt, dass durch regelmäßigen Austausch jedenfalls Verhärtungen gelöst oder vermieden werden können.

Polizei und städtischer Ordnungs- und Servicedienst weisen regelmäßig deutlich darauf hin, dass der Löwenanteil der intensiven Lärmbelästigungen, der Eigentumsdelikte, der Körperverletzungen und der starken Verschmutzung durch Verpackungsmüll und Körperflüssigkeiten nicht durch wohnungslose Klientel, sondern im Schwerpunkt durch touristische junge Männer zwischen ca. 18-25 Jahren verantwortet werden.

Gerade dieser Hinweis ist im Konfliktfall sehr wertvoll, da dieser objektive Umstand i.d.R. von beiden Konfliktparteien anerkannt wird und deutlich aufzeigt, dass die alten Erklärungsmuster obsolet sind und neue Lösungswege entwickelt werden müssen. Im Idealfall geschieht das gemeinsam, da sowohl die Gruppe der Geschäftsleute als auch die Gruppe derer, die ihren Lebensmittelpunkt auf der Straße haben sich belästigt und mitunter auch verdrängt fühlen.

In die statistischen Zahlen wurden auch im letzten Jahr 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 Voraussetzung 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 sichtbar erhöhten gegenseitigen Akzeptanz zwischen den unterschiedlichen Beteiligten geführt hat.

Die Fachkräfte von **aXept!** haben im Jahr 2015 an 178 Tagen des Jahres die Straßen der Altstadt aufgesucht. Die Gänge verteilten sich auf 161 Wochentage und 17 Wochenendtage. Im Schnitt wurden 1,3 Streetwork-Gänge täglich absolviert, insgesamt 231. Die Wahl der Wochentage und Tageszeiten berücksichtigt die faktische Präsenz der Klientel. Die Tageszeiten der Streetwork-Gänge teilten sich in 2015 folgendermaßen auf:

8-12 Uhr 26 %

12-16 Uhr 20 %

16-19 Uhr 38%

19-02 Uhr 16 %

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

Immer noch hält die in den Vorjahren beobachtete Ruhelosigkeit aufgrund der zahlreichen andauernden Bauarbeiten in der Altstadt an. Die Klient*innen innerhalb der Altstadt waren in stetiger Bewegung. Wenige hielten sich länger oder dauerhaft an einem Ort auf.

In 2015 sammelten sich nach wie vor Gruppen zwischen 3 und 7 Personen (selten auch mehr) an den bekannten Plätzen wie der Steinbank am Rathaus, den Rheintreppen am Burgplatz, dem Bolker Stern, der Mittelstraße und zwischen Andreaskirche und Dominikanerkloster bzw. Kunsthalle.

Deutliche Verschiebungen waren in der Kapuzinergasse und dem Platz „Am Dominikanerkloster“ zu verzeichnen. Dies ist zum einen den massiven Abriss-Bauarbeiten in der Kapuzinergasse und zum anderen der kompletten architektonischen Neugestaltung des Platzes zwischen Andreaskirche und Dominikanerkloster geschuldet.

Im gesamten Jahr 2015 wurden 1.338 Klientelkontakte gezählt, während derer wir 129 Anbahnungs- und Beratungsgespräche führten. Darunter sind solche Beratungssituationen zu verstehen, aus denen sich Vermittlung und Begleitung entwickelte. Daraus ergaben sich 68 Begleitungen zu Einrichtungen, Ämtern, niedergelassenen medizinischen und juristischen Angeboten, Krankenhäusern, aber auch zu Vermieter*innen, Banken etc.

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. Hier konnte **aXept!** in 107 Fällen Kontakt anbahnen oder vermitteln. In 2015 konnte in nur zwei Fällen in Wohnraum des ersten Marktes vermittelt werden und in keinem Fall ein unbefristetes, sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis angebahnt werden.

Aus Beratungssituationen auf der Straße entwickelten sich punktuell auch Hausbesuche bei stationär untergebrachten oder per Nutzungsvertrag wohnenden Klient*innen. 2015 war dies 31 Mal der Fall. Dabei besuchte **aXept!** 17 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. In 7 Fällen 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 niedrigschwellige Ansatz einen wirksamen Zugang zu sonst kaum erreichbarer Klientel schafft.

Daneben wird die Offene Sprechstunde auch von Personen aus der Altstadt-Nachbarschaft zur Kontaktpflege genutzt.

Die Beratungsthemen in der Offenen Sprechstunde entsprechen im Wesentlichen denen des Altstadt- und 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
- Auseinandersetzung rund um Trauer, Bestattungsformen, Bestattungsorte und Bestattungskosten, Patientenverfügungen
- Abhängigkeitserkrankungen: Entgiftung, Therapie, Substitution
- Herausnahme und sog. Fremdplatzierung von Kindern; erwünschte und unerwünschte Schwangerschaften

STATISTISCHES ZUR OFFENEN SPRECHSTUNDE

Die Anzahl der Besucher und Besucherinnen wird mit Hilfe einer monatlichen Stichtagserhebung erfasst.

An 85 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 9,2 Personen. Dies entspricht einer Gesamtbesucher*innenzahl von 783 in 2015.

Der Anteil der männlichen Besucher betrug ca. 75%, der der weiblichen ca. 25%. Die Altersspanne der Besucher*innen lag zwischen 13 und 72 Jahren. An weiteren 58 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 20 Personen in Anspruch, 6 Frauen und 14 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 2015 intensiv an der Vernetzung im Hilfesystem mitgewirkt.

Da sich wesentliche Aspekte der Aufgaben von **aXept!** auf drohenden Wohnraumverlust oder die Wiederbeschaffung von Wohnraum beziehen, war auch letztjährig 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 führte.

Daneben steht **aXept!** für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Politik und Verwaltung und für Reflexion und Respekt gegenüber den unterschiedlichen Aufträgen von Ordnung und Sicherheit einerseits und Sozialarbeit andererseits. Die gemeinsamen Schnittstellen konstruktiv zum Nutzen Aller zu handhaben ist zentrales Anliegen des **aXept!**-Angebotes.

In diesem Zusammenhang ist es besonders erfreulich, dass der Ordnungs- und Servicedienst zur Ausbildung seiner Mitarbeitenden, ergänzend zum federführenden Amt 50/42, **aXept!** zu einer Veranstaltung in 2016 angefragt hat, um Aspekte der praktischen aufsuchenden Sozialarbeit aufzuzeigen.

Trost-und Trauergemeinschaft

Im kollegialen Austausch mit den Fachkräften der Altstadt-Armenküche e.V. stand und steht immer wieder der meist frühe Tod von Wohnungslosen im Fokus. Themen sind dabei der Umgang mit den Bestattungen, die Teilhabe und Trauer der interessierten Szene, wenn verbliebene Familienangehörige bspw. eine gemeinsame Abschiedsfeier nicht wünschen, die Würde derer, denen keine Bestattung von Familie oder Freunden ausgerichtet wird – und auch der eigene professionelle Umgang mit der Trauer.

Im Jahr 2015 verstarben erneut in kurzer Folge vertraute Klient*innen sehr plötzlich. Die dadurch anfallenden wichtigen und aufwändigen Angelegenheiten mussten erneut quasi nebenher erledigt werden: Information der vom Tod Mitbetroffenen, Abklärungen zu Bestattungen, erhöhter Gesprächsbedarf Trauernder und ggf. Organisation einer eigenen Verabschiedungsfeier. Uns wurde deutlich, dass alle diese Fragen und auch das Unbehagen mit ihnen einen eigenen Platz benötigen.

Um die im Kontext der Sterbefälle von Klient*innen entstehenden Notwendigkeiten und Anliegen zu erfassen – sowie ihre Machbarkeit im Rahmen dessen, was zeitlich vertretbar ist – ist nun ein monatlicher „jour fixe“ angesetzt.

An jedem ersten Dienstag im Monat stehen in den Räumen von aXept! zwei Stunden zur Verfügung, um diese Aspekte zu besprechen und Ansätze zu entwickeln. Geladen sind alle Menschen, die zu diesem Thema etwas beitragen und Ideen entwickeln möchten.

An diesem jour fixe haben bisher teilgenommen soziale Fachkräfte von aXept!, Altstadt-Armenküche, DrogenHilfeCentrum, Diakonie in Düsseldorf-Streetwork, Diakonie in Düsseldorf (Tagesstätten), Flingern Mobil, Ordensgemeinschaft der Armen Brüder (Streetwork) und Ordensgemeinschaft der Armen Brüder (Seelsorge), eine Ordensschwester der Servitinnen (Notfallseelsorgerin und Altstadt- bzw. Carlstadt-Nachbarin), sowie eine langjährig ehrenamtliche Hospizmitarbeiterin.

Gerne würde der Kreis künftig auch Klient*innen zum Austausch und Mitarbeit gewinnen.

Bisherige – langfristig umzusetzende – Ideen umfassen bspw. die Installation eines regelmäßigen Angebotes zur Gestaltung einer Patientenverfügung für Menschen, die ihren Lebensmittelpunkt auf der Straße haben, Beratungsangebote zu Bestattungen, die ordnungsrechtlich durchgeführt werden, ambulante Hospizangebote für Wohnungslose und prekär Wohnende, Gestaltung von weltlichen und konfessionellen Trauerfeiern für unbedachte Menschen, Unterstützung von ratsuchenden sozialen Profis, die sich durch Tod und Todesumstände des Klientels belastet fühlen.

Streetwork-Kooperationen

Neben der Kooperation mit den Einrichtungen des Trägerverbundes, namentlich Caritas, Diakonie in Düsseldorf und Ordensgemeinschaft der Armen Brüder, werden dankenswerterweise mit Care 24 Pflege Service gGmbH und Flingern Mobil e.V. als Kooperationspartner*innen weitere regelmäßige Streetwork-Gänge durchgeführt.

Weggefallen ist bedauerlicherweise die Kooperation mit dem Trebecafé (Diakonie in Düsseldorf), da die Kolleginnen ihre Streetwork-Zeiten stark einschränken mussten. Es steht zu hoffen, dass diese Zusammenarbeit in Zukunft fortgesetzt werden kann.

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; daran nimmt alternierend jeweils eine der beiden **aXept!**-Kräfte teil.

Beide Fachkräfte nutzten darüber hinaus Einzel- und kollegiale Supervision.

aXept! ist als Akteur und Vermittler innerhalb der Altstadt Mitglied der Altstadt-Gemeinschaft e.V. und nahm als Ansprechpartner in sozialen Fragen auch in 2015 an insgesamt drei 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 Bezirksbezogen regelmäßig auch **aXept!** als Einrichtung mit Expertenkenntnis ein. In 2015 haben die Fachkräfte von **aXept!** an insgesamt zwei Sitzungen zu Entwicklungen im Öffentlichen Raum teilgenommen.

aXept! steht auch künftig für konstruktive Netzwerkarbeit, um gemeinsam in kooperativer Vernetzung lokale Hilfsangebote weiter zu entwickeln und effizient neue Wege zu entdecken.