

aXept!

Altstadt Streetwork und Zusammenarbeit



Jahresbericht 2016

**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	5
Statistisches zu Zusammenarbeit und Streetwork in der Altstadt	9
Die Offene Sprechstunde	13
Statistisches zur Offenen Sprechstunde	14
Kooperationen, Teamzeiten und Gremienarbeit	15

„Remmi-Demmi ist in der Altstadt normal, darum isses ja Altstadt! Wir wohnen hier schon bald dreißig Jahr und für uns ist ganz klar, dass der Ärger, der mehr als Remmi-Demmi ist und immer in den Wochenend-Nächten abgeht, mit den Obdachlosen gar nix zu tun hat. Da unterstützen wir auch gerne alle, die sich dafür einsetzen, dass man die in Ruhe lässt und vor allem hilft!“

Dieter und Misaki, 62 und 55 Jahre, Altstadt Nachbarschaft

„Mein Sohn ist leider auf der Straße gelandet. Er hat sich über Sozialarbeiter bei mir gemeldet, ich war fertig und total glücklich gleichzeitig. Wir treffen uns jetzt ab und zu bei aXept! in der Altstadt und ich bin froh, und hoff’ immer wieder, dass er auf die Füße kommt.“

Heike, 55 Jahre, Mutter eines wohnungslosen jungen Mannes in der Altstadt

„Meine Freundin ist auf der Straße gestorben. Das war schrecklich, ich dachte, ich dreh echt durch. Ich bin dann zu aXept!; da waren auch andere, die auch geschockt waren und wir konnten reden.“

Susan, 42 Jahre, wohnungslos

„Ich sollte in den Knast wegen Schwarzfahren und mir haben die Sozialarbeiter erklärt, wie ich anstatt Knast Arbeitsstunden machen kann. Ich würd mir gern das Sozialticket zulegen, aber ehrlich, 35 € ist immer noch zu teuer für mich.“

Daniel, 27 Jahre, wohnungslos

„Für mich ist die Altstadt ein Platz für alle! Und ich kenne hier ganz viele, die arm sind. Und es gibt manche, die sich schämen und sich kaum trauen, kostenlos was von uns anzunehmen. Und eigentlich sollte das ja auch keiner brauchen. Traurig ist das!“

Manuela, 36 Jahre, Bäckereifachverkäuferin in der Altstadt

VORWORT

Im Jahre 2000 hat die Landeshauptstadt Düsseldorf mittels ihres Ausschusses Gesundheit und Soziales (AGS) dankenswerterweise das Angebot von „**aXept!** Altstadt Streetwork und Zusammenarbeit“ als einen Baustein des hiesigen Hilfesystems begründet.

Stabile Grundlage der vielfältigen Aufgaben von **aXept!** ist neben dieser kontinuierlichen Finanzierung, die strukturelle und fruchtbare Zusammenarbeit mit dem Amt für Soziale Sicherung und Integration.

Im Zentrum der traditionsreichen Altstadt liegen die ansprechenden Einrichtungsräume von **aXept!**.

Inmitten von Hoch- und Feierkultur, zwischen Kunstakademie, Kunsthalle, Kunstsammlung, Kommödchen und der bunten und lauten Bolkerstraße gelegen, zwischen dem Dominikanerkloster, historischen Kirchen, kollegialen sozialen Einrichtungen und der Stadtpolitik des Rathauses angesiedelt, zwischen Shopping, Gastronomie und kleinen und großen Festen verortet, symbolisiert diese exponierte Lage die lebendigen und dabei immer auch ambivalenten Aspekte eines attraktiven, hochfrequentierten urbanen Stadtteils.

Die Bedürfnisse der Menschen in der Altstadt variieren stark:

Die einen wohnen und leben hier, die anderen gehen ihrer Arbeit nach, und viele Besucher und Besucherinnen suchen unterschiedlichste Formen der Zerstreuung -oder kulturelle und spirituelle Sammlung.

Nicht nur diese weit gefächerten Bedürfnisse, auch die materiellen Ressourcen sind höchst unterschiedlich. So treffen materiell sehr wohlhabende auf materiell sehr arme Menschen. Menschen ohne Wohnraum auf Menschen mit Wohnraum.

Während die einen, die Gassen und Plätzen der Altstadt nutzen, um dort das überreiche (außen-) gastronomische Angebot zu genießen, nehmen andere ebenso ihren Platz dort ein – manchmal auch ihren Lebensmittelpunkt – ohne am Konsum teilzuhaben.

Die Unterschiedlichkeit der Bedürfnisse bedeutet Reibung, und die deutliche Sichtbarkeit der sozialen Schere erzeugt Spannung.

Und neben allem Potential in der Lebendigkeit von Spannung, erfordern deren destruktiven Anteile Vermittlung und Vereinbarung, um die Voraussetzungen für ein friedvolles und annähernd gerechtes Leben für alle Akteure und Akteurinnen zu schaffen.

aXept! definiert sich als Vermittler und bietet das Gespräch an, damit aufkeimende oder schon verfestigte Konflikte gemeinsam analysiert und idealerweise zur Zufriedenheit aller Parteien beigelegt werden können.

Diese Rolle erfordert das Vertrauen aller Beteiligten.

Um dieses Vertrauen zu gewinnen ist **aXept!** überwiegend werktätlich und punktuell an Wochenenden im Altstadtviertel unterwegs und ansprechbar für alle Akteure und Akteurinnen und für alle Anliegen.

Die daraus erwachsenden vielfältigen, alltäglichen Kontakte bilden das solide Fundament der Aufgaben von **aXept!**

aXept! ist über diesen Altstadt-Quartieraspekt hinaus seit 2010 auch in stadtweites Streetwork eingebunden. Fachkräfte aus Caritas, Diakonie und der Armen Brüder, sowie beide Mitarbeitende von **aXept!** bilden ein Team mit gemeinsamen Streetworkgängen, Besprechung fachlicher Standards und Fallbesprechungen im Rahmen regelmäßiger Teamsitzungen.

Die Zusammenführung und jährliche Veröffentlichung der dezidierten Dokumentation des stadtweiten Streetwork erfolgt dankenswerterweise durch die das Streetwork koordinierenden Armen Brüder. Gerne stellen wir diese Zahlen auf Anfrage zur Verfügung!

Das **aXept!** Streetwork wird fachlich durch eine Offene Sprechstunde abgerundet. Wöchentlich stehen allen Interessierten zwei Vormittage zur Verfügung, um Rat zu suchen, Kontakt zu halten, Angebote anzuregen oder Termine zu vereinbaren. Diese Termine können sich auf Platten- bzw. Hausbesuche beziehen, auf Begleitungen zu medizinischen oder juristischen Angeboten oder -sehr häufig in Anspruch genommen- auf Begleitungen zu Behörden.

Bei kalten und warmen Getränken, im Winter auch schon mal bei einer Tasse Suppe darf außerdem telefoniert, gefaxt und gemailt werden.

Die wichtige Pflege fachlicher Netzwerke, ebenso wie die unerlässliche Gremienarbeit komplettieren die Aufgaben von **aXept!**.

Regelmäßige Teamsitzungen des **aXept!**-Teams, wie auch die des Teams des Trägerverbundes sichern ebenso fachliche Standards, wie die begleitende Supervision und Fort- und Weiterbildung.

Darüber hinaus steht **aXept!** auch für einen intensiven Austausch mit Forschung und Lehre sozialer und kulturwissenschaftlicher Arbeit.

Im vorliegenden Bericht werden alle relevanten statistischen Daten des zurückliegenden Jahres erläutert.

Auch in diesem Jahr wurden die inhaltlichen Beschreibungen unserer Aufgabenfelder auf erforderliche Ergänzungen und Korrekturen überprüft, im Kern hat die Darstellung jedoch auch diesjährig Bestand.

Unser herzlicher Dank gilt allen, die uns auf vielen Ebenen engagiert zur Seite standen und die mit ihrem Einsatz dazu beitragen, die Qualität des Angebotes von **aXept!** zu gewährleisten.

Gerne beantworten wir Ihre und Eure Fragen persönlich oder über unsere Homepage: www.axept-altstadt.de

Wir freuen uns über Anregungen und Denkanstöße aller Art!

Düsseldorf im Mai 2017

Wolfgang Sieffert OP

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 Gemeinwesen orientierten 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 Altstadtrundgänge, in denen dem Alltag wohnungsloser Menschen innerhalb des Viertels nachge-spürt wird, potentielle Konfliktfelder zwischen Anlieger*innen und Wohnungslosen aufgezeigt und denkbare Befriedungen und Lösungen vorgestellt werden.

Auch im Jahr 2016 wurden die alternativen Stadtrundgänge nachgefragt und angeboten. Schwerpunkt aller drei Rundgänge bildete die Altstadt. Die Anzahl der Teilnehmenden lag zwischen 10-15 Personen. Angefragt hatte die Hochschule Düsseldorf, die Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf und das St.Wolfhelm Gymnasium in Schwalmtal.

Weiterhin hat die Altstadt-Nachbarschaft die Arbeit von **aXept!** und ihr Klientel unterstützt, u.a. indem erneut in vier Fällen geringfügige Beschäftigungsverhältnisse im gastronomischen Bereich vermittelt werden konnten.

Möbel- und Kleiderspenden wurden auch in 2016 in kleinerem Umfang angeboten und wie in den Jahren zuvor erfolgreich an kollegiale Einrichtungen mit Lagermöglichkeiten weitervermittelt.

Auch im zurückliegenden Jahr waren eine Bäckerei und ein Imbiss bereit, wohnungslose Menschen kostenlos mit Backwaren, Snacks und Getränken zu versorgen.

Nach wie vor nutzte die Klientel intensiv das Gutschein-Angebot eines Altstadt-Fotoladens, um die notwendigen Fotos für Ausweispapiere und Bewerbungsunterlagen anfertigen zu lassen.

Die im letzten Berichtszeitraum beschriebene, perspektivisch geplante Erhebung zur Nutzung moderner Medien von Menschen, die ihren Lebensmittelpunkt auf der Straße haben, ist erfolgreich durch einen wissenschaftlichen Mitarbeiter der Hochschule Düsseldorf und Doktoranden der Hochschule Duisburg-Essen begonnen worden, und wird über den jetzigen Berichtszeitraum hinaus fortgesetzt 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 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 2016 kam es insgesamt zu 43 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 2016 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 sichtlich erhöhten gegenseitigen Akzeptanz zwischen den unterschiedlichen Beteiligten geführt hat.

Die Fachkräfte von **aXept!** haben im Jahr 2016 an 191 Tagen des Jahres die Straßen der Altstadt aufgesucht. Die Gänge verteilten sich auf 178 Wochentage und 13 Wochenendtage. Im Schnitt wurden 1,2 Streetwork-Gänge täglich absolviert, insgesamt 226. Die Wahl der Wochentage und Tageszeiten berücksichtigt die faktische Präsenz der Klientel. Die Tageszeiten der Streetwork-Gänge teilten sich in 2016 folgendermaßen auf:

8-12 Uhr 18 %

12-16 Uhr 27 %

16-19 Uhr 40%

19-02 Uhr 15 %

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 7 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 2016 sammelten sich nach wie vor Gruppen zwischen 2 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 2016 wurden 1.433 Klientelkontakte gezählt, während derer wir 144 Anbahnungs- und Beratungsgespräche führten. Darunter sind solche Beratungssituationen zu verstehen, aus denen sich Vermittlung und Begleitung entwickelte. Daraus ergaben sich 74 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 108 Fällen Kontakt anbahnen oder vermitteln. In 2016 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. 2016 war dies 34 Mal der Fall. Dabei besuchte **aXept!** 21 Mal Klient*innen im Krankenhaus und 13 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 5 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 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 10,3 Personen. Dies entspricht einer Gesamtbesucher*innenzahl von 971 in 2016.

Der Anteil der männlichen Besucher betrug ca. 76%, der der weiblichen ca. 24%. Die Altersspanne der Besucher*innen lag zwischen 14 und 76 Jahren. An weiteren 81 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 23 Personen in Anspruch, 5 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 2016 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 hatte, um Aspekte der praktischen aufsuchenden Sozialarbeit aufzuzeigen, die gemeinsam umgesetzt wurde und die vielfältige Praxis-Anregungen der Auszubildenden zeitigte.

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.

Wie in den Vorjahren waren auch im Jahr 2016 viele Tote zu beklagen –nach Zählweise der Altstadt-Armenküche e.V. insgesamt sechzehn Menschen. Neben des Abschiedes und der Trauer, mussten die dadurch anfallenden wichtigen und aufwändigen Angelegenheiten erneut quasi nebenher erledigt werden:

Information der vom Tod Mitbetroffenen, Abklärungen zu Bestattungen, erhöhter Gesprächsbedarf Trauernder und ggf. Organisation einer eigenen Verabschiedungsfeier.

Es blieb 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 – bleibt der monatliche „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 in 2016 teilgenommen: Soziale Fachkräfte von **aXept!**, Altstadt-Armenküche, DrogenHilfeCentrum, Diakonie in Düsseldorf (Streetwork), Diakonie in Düsseldorf (Tagesstätten), Die Armen Brüder (Streetwork), Flingern Mobil (Suchthilfe), Kompass (Drogenberatung des SKFM), eine Teilnehmerin des Erwerbslosen-Frühstück des ZAKK, die Pfarrerin einer Altstadtgemeinde, eine Ordensschwester der Servitinnen (Notfallseelsorgerin und Altstadt- bzw. Carlstadt-Nachbarin), sowie eine langjährig ehrenamtliche Hospizmitarbeiterin.

Weiterhin würde der Kreis gerne 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 der Armen Brüder, werden

dankenswerterweise mit Care 24 (Aufsuchende somatisch-psychiatrische Krankenpflege Aidshilfe Düsseldorf e.V.) und Flingern Mobil e.V. weitere regelmäßige Streetwork-Gänge durchgeführt.

Zurzeit angedacht und in der Planung befindlich sind Streetwork-Gänge mit einem psychiatrischen Mediziner.

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 2016 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 Bezirksbezogen regelmäßig auch **aXept!** als Einrichtung mit Expertenkenntnis ein. In 2016 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.