

aXept!

Altstadt Streetwork und Zusammenarbeit



Jahresbericht 2014

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	1
Zusammenarbeit und Streetwork	
im Stadtviertel Altstadt	4
Statistisches zu Zusammenarbeit und Streetwork	
in der Altstadt	9
Die Offene Sprechstunde	14
Statistisches zur Offenen Sprechstunde	16
Kooperationen, Teamzeiten und Gremienarbeit	17

„Besonders im Sommer sind unsere Gäste manchmal sehr genervt von den Wohnungslosen, die sie an den Tischen ansprechen. Und oft weiß man nicht, was man sagen soll. Und mir ist das nicht egal, wie es den Leuten geht, aber auch nicht wie es den Gästen geht. Ich bin froh, dass die von aXept! vorbei kommen und man mal beraten wird, wie man damit klarkommt.“

Javier, 32 Jahre, Kellner in der Altstadt

„Als ich Ärger mit dem Ordnungsamt und dann auch noch extremen Stress mit einem wohnungslosen Pärchen hatte, weil die dachten, dass ich denen irgendwas beim Schnorren weg nehme, war ich voll erleichtert, dass die vom Streetwork sich eingemischt haben.“

Suska, 21 Jahre, reisende Straßenmusikerin in Europa, auch in der Altstadt

„Ich bin so viele Jahre drauf, auf Shore (Heroin), Alk und Pillen und ich bin (HIV) positiv, hab Hep C (Hepatitis) und in den letzten Monaten mach ich mir oft einen Kopp, wie lange ich noch lebe. Es tut total gut, da mal drüber zu reden.“

Mick, 52 Jahre, wohnungslos in der Altstadt

„An meinem Geburtstag habe ich Familie und Freunde zu einem alternativen Stadtrundgang durch die Altstadt eingeladen. Wir erfuhren so einiges aus dem Alltag von Wohnungslosen. Das hat leider nicht jedem gepasst, aber ich guck mir auf jeden Fall die Wirklichkeit an und die Allermeisten fanden das genauso wichtig und spannend wie ich.“

Anne-Marie, 70 Jahre, Kirchgängerin St. Andreas, wohnt in der Carlstadt

VORWORT

Das vielfältige Angebot von „**aXept!** Altstadt Streetwork und Zusammenarbeit“ wird seit dem Jahr 2000 durch die Landeshauptstadt Düsseldorf ermöglicht. Grundlage ist ein Beschluss des AGS (Ausschuss Gesundheit und Soziales) vom 16.12.2008. Zur Zeit gilt der Zuwendungsvertrag für die Jahre 2013 bis 2015.

Diese solide Finanzierung und die konstruktive Kooperation mit dem Amt für Soziale Sicherung und Integration sind die Basis für die kontinuierlichen Angebote von **aXept!** seit 15 Jahren.

aXept! ist zu finden in der traditionsreichen Mertensgasse – mitten im Herzen der Düsseldorfer Altstadt, die einerseits für Tradition und Brauchtum steht, andererseits für eine moderne Mischung urbanen Lebens. In der Altstadt wird flaniert, gehandelt, gewohnt, gefeiert und Kunst genossen. Im Rathaus wird Politik gestaltet, die zahlreichen Kirchen setzen spirituelle Impulse und bieten historische Einblicke. Selbstverständlich sind auch wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen ein Teil der Gemeinschaft, die hier ihre Bedürfnisse verwirklichen und Angebote wahrnehmen wollen.

Aus dieser Mischung entsteht eine lebendige Spannung, die ebenso faszinierend wie irritierend wirken kann. Konflikte, die aus dieser Spannung erwachsen, finden bei **aXept!** Gehör. Wer immer Konflikte vorträgt, wird ernst genommen und eingeladen gemeinsam passende Lösungen zu entwickeln.

Um einen unkomplizierten – niedrighschwellig – Zugang zu den eigenen Angeboten zu bieten, sucht **aXept!** täglich Plätze und Gassen der Altstadt auf und bietet hier im Streetwork Rat und Unterstützung an. Die hohe Vor-Ort-Kompetenz und Akzeptanz von **aXept!** resultiert aus der regelmäßigen Präsenz im Viertel und den vielen Alltagskontakten.

In Koordination mit Fachkräften der Caritas, der Diakonie und der Ordensgemeinschaft der Armen Brüder des Hl. Franziskus ist **aXept!** außerdem ebenso in das stadtweite Streetwork eingebunden. Die Dokumentation (mit jährlicher Veröffentlichung) dieses Bausteines erfolgt dankenswerterweise

durch die Ordensgemeinschaft der Armen Brüder und wird Interessierten gerne zur Verfügung gestellt.

Über diese aufsuchende Arbeit hinaus bietet **aXept!** an zwei Vormittagen in der Woche eine Offene Sprechstunde in den zentral gelegenen, freundlichen Beratungsräumen an. Neben dem Sprechstunden-Angebot besteht jederzeit Gelegenheit, im Streetwork, per Telefon oder per E-Mail einen zusätzlichen Gesprächstermin, eine Begleitung zu Ämtern oder medizinischen Angeboten o.Ä. abzusprechen.

Gezielte Gremien- und intensive Netzwerkarbeit ergänzen das **aXept!**-Angebot. Über einen engen Kontakt mit Forschung und Lehre sozialer und kulturwissenschaftlicher Arbeit hinaus sichern regelmäßiger Teamaus-tausch, kollegiale und Einzel-Supervision sowie Fort- und Weiterbildung die Qualität fachlicher Standards.

In diesem Bericht stellen wir die statistischen Daten des Jahres 2014 vor. Die inhaltliche Darstellung unseres Angebotes haben wir auf notwendige Änderungen durchgesehen, im Wesentlichen konnte die Beschreibung aller-dings bestehen bleiben.

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen, die unsere Arbeit auch im vergan-genen Jahr auf so vielen Ebenen unterstützt haben!

Kritik und Lob, ebenso wie Nachfragen sehen wir gerne auch über unsere Homepage entgegen: www.axept-altstadt.de

Wir freuen uns auf Ihre und Eure Anregungen!

Düsseldorf im Mai 2015



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 Altstadttrundgänge, 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 2014 wurden diese alternative Stadtrundgänge nachgefragt und angeboten. Schwerpunkt bei allen fünf Rundgängen war die Altstadt, teilgenommen haben jeweils 10–20 Personen. Die Anfragen kamen von Schulen, Studierenden, Kirchengemeinden, Altstadtbewohner*innen und einer therapeutischen Ausbildungsgruppe.

Das Engagement in der Altstadt-Nachbarschaft, Menschen ohne Wohnraum u.a. mit Geld- oder Sachspenden zu unterstützen, ist nach wie vor groß.

Privatpersonen bieten Kleidung und Möbelstücke an, die – so gut es ohne Lagerraum geht – gleich an Interessierte gegeben oder an kollegiale Einrichtungen wie bspw. Cash & Raus vom SKFM weitergeleitet werden; Gastronomische Einrichtungen spenden punktuell kostenlose Speisen; nach wie vor sticht besonders eine Altstadt-Bäckerei heraus, deren Besitzer sich konkret, persönlich und auch in Altstadt-Gremien für die Belange der Klientel einsetzt; nach wie vor funktioniert das Gutscheinsystem mit einem Fotoladen,

der für Ausweispapiere oder Bewerbungsunterlagen Passfotos anfertigt, die für das Klientel kostenlos sind.

Zwei Altstadt-Apotheken sind bereit in Notfällen auf die Rezeptgebühr zu verzichten. Dieser Notfall ist bspw. dann gegeben, wenn Menschen – kurioser- aber korrekterweise – nicht von der Gebühr befreit werden können, weil sie erst gar nicht im Bezug sozialer Transferleistungen und somit i.d.R. auch nicht krankenversichert sind. (Die Klientel, die sich im Bezug dieser Leistungen befindet, wird selbstverständlich von **aXept!** dahingehend beraten, beizeiten eine Gebührenbefreiung anzustreben.)

Die altstädtische Gastronomie und der Carlsplatz boten auch in 2014 immer wieder geringfügige Beschäftigungen an. Die Bereiche blieben konstant: Imbiss-, Restaurant- und Kioskbetriebe, Reinigung von privaten, geschäftlichen und gastronomischen Räumen.

Allerdings soll nicht verschwiegen werden, dass dies in Einzelfällen in 2014 zu Auseinandersetzungen im Jobcenter bezüglich der Anrechnung auf soziale Transferleistungen führte, die aber im Wesentlichen über **aXept!** beigelegt werden konnten.

Erfreulich war auch das Engagement unterschiedlicher Studierendengruppen der Fachhochschule Düsseldorf. Diese haben in drei Fällen mit Vermittlungshilfe durch **aXept!** kleinere Projekte angeboten. In einem Umfang von erstmals fünf Sitzungen sollten interessierte Wohnungslose auf weiterführende Alphabetisierungskurse vorbereitet werden. Ebenfalls über fünf Treffen erstreckte sich ein Angebot für Menschen ohne Wohnraum, ein Training zu absolvieren, in dem vermittelt wird, wie auch ohne eigenen Wohnraum private Organisation möglich sein könnte – private Organisation verstanden als Verwaltung eigener Unterlagen unter erschwerten Bedingungen. Und das dritte Projekt bot Wohnungslosen an, im Spätsommer und Herbst jeweils einmal die Woche gemeinsam mit Studierenden auf der Wiese der Kunstakademie Fußball zu spielen. Alle drei Projekte hatten allerdings zu eigen, sich mit der notwendigen Akquise schwerzutun und anhaltendes Interesse zu wecken. Aus den Rückmeldungen der Studierenden folgte, dass das Erlernen und Einsetzen motivationaler Strategien künftig das vorgeschaltete Ziel sein muss.

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 2014 kam es insgesamt zu 52 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. psychi-

atrische Krankenhäuser begleitet wurden bzw. ein Krankentransport organisiert wurde.

Des Weiteren spielten auch in 2014 nachbarschaftliche Auseinandersetzungen zwischen wohnungsloser Klientel und Geschäftsleuten eine Rolle. In aller Regel standen dabei Lärmbelästigungen durch lautes Lachen, Schreien oder Streiten, Hundegebell und störendes, behinderndes Lagern und/oder aufdringliches Betteln im Mittelpunkt. **aXept!** hat einerseits seitens der Klientel um Empathie geworben und andererseits angeregt, entsprechend frequentierte Plätze – ähnlich wie Straßenmusiker*innen – öfter zu wechseln.

Häufig und nachvollziehbarerweise kumulieren vor dem Zeitpunkt der Beschwerde i.d.R. Frustrationen, die laut Polizei und OSD kaum durch wohnungslose Klientel, aber klassischerweise durch urbane Zumutungen in einem attraktiven und touristischen Viertel entstehen: dauerhafter Partylärm, Distanzverletzungen, verbale und körperliche Übergriffe, Eigentumsdelikte, damit verbunden sichtbarer massiver Einsatz von Ordnung und Sicherheit, rücksichtslose Verschmutzung durch Körperflüssigkeiten und Verpackungsmüll angebotener Speisen und Getränke, intensive Geräuschentwicklung der spätnächtlichen und sehr frühmorgendlichen Reinigungswagen der Awista.

Dieser Zusammenhang wurde in manchem klärenden Gespräch durch die sog. Beschwerdeführer*innen nachdrücklich eingeräumt und führte häufig zu einer möglicherweise entlastenden Reflexion über den „Preis“ einer solchen exponierten Geschäfts- oder Privatlage.

Insbesondere in der Kapuzinergasse war das Phänomen zu beobachten, dass die dort häufig lagernden wohnungslosen Punks einerseits laut dort ansässigen Geschäftsleuten potentiellen Konsument*innen Angst mache und sie daran hindere ihr Geschäft aufzusuchen, andererseits zeigten Beobachtungen und Nachfragen der **aXept!**-Fachkräfte, dass just diese kleine Gruppe in jenem speziellen Abschnitt der Altstadt von vielen als ausgesprochen charmant, freundlich, amüsant und belebend empfunden wurde. Teils wurde letzteres sogar durch die Geschäftsleute selbst so bestätigt, parallel stand aber die Befürchtung (die auf Vermutungen beruht), dass sich der zurückgehende Verkauf auf diese Situation zurückführen ließe.

An einem weiteren Ort der Altstadt, am alten Hafen, kam es zu andauernden Klagen der Geschäftsleute über Belästigungen, sei es durch Urinieren, Lärmen, Vandalieren oder Drohungen. Auch dort wurde vermutet, dass die potentiellen Konsument*innen durch diese Situation vom Besuch der ansässigen Geschäfte abgeschreckt würden und somit die Geschäftstätigkeit massiv beeinträchtigt würde.

aXept! hat über Monate hinweg zu unterschiedlichen Tages- und Nachtzeiten an unterschiedlichen Wochentagen den alten Hafen beobachtet. Beide Fachkräfte konnten die von einigen der Anliegenden beschriebenen Zustände nicht bestätigen. Zweifellos wird der Bereich des blickgeschützten alten Hafens zur Verrichtung der Notdurft genutzt. Dies geschieht allerdings eher weniger durch die Klientel als durch die Gäste der unmittelbar anliegenden Traditions-Gastronomieangebote und weiterer Altstadt-Gäste. Alle weiteren Vorwürfe wie ungehinderter Vandalismus und/oder Bedrohungen konnten auch durch Polizei und Ordnungsamt ausdrücklich nicht bestätigt werden.

In einer gemeinsamen Sitzung der Altstadt-Gemeinschaft wurde dieses Ergebnis mehrmonatiger intensiver Überprüfung der Beschwerden durch Ordnung und Sicherheit zusammen getragen und durch die Fachkräfte von **aXept!** bestätigt. **aXept!** wies überdies auf die Problematik hin, dass die intensive Pressearbeit der Beschwerdeführenden die lokale Presse in 2014 mehrfach veranlasste, über vermeintlich unhaltbare Zustände im alten Hafen zu berichten, welche zur Folge hätten, dass die Kundschaft fern bliebe: womöglich könnte das eine sich selbst erfüllende Prophezeiung bewirkt haben.

aXept! bietet gerade in solchen – i.d.R. sehr nachvollziehbaren – subjektiven Verstrickungen weitere Gespräche an. Diese werden aber legitimerweise nicht in jedem Fall gewünscht. Schlussendlich werden gelegentlich andere individuelle Lösungsmöglichkeiten gesucht, wie bspw. im beschriebenen Fall, in dem sich zum Zeitpunkt der Endredaktion dieses Jahresberichtes Anliegende des alten Hafens zur Installation privater Sicherheitsdienste entschlossen haben.

In die statistischen Zahlen wurden alltägliche Begegnungen z.B. mit Geschäftsleuten und in der Altstadt Wohnenden nicht aufgenommen, wenn es

bei einer kurzen Nachfrage oder einem oberflächlichen Gespräch blieb. Gleichwohl sind solche flüchtigen Alltagsbegegnungen häufig die Basis dafür, dass weitergehend beratendes oder konfliktlösendes Engagement entsteht. Über solche Alltagsbegegnungen hinaus pflegt **aXept!** durch seine Präsenz bewusst und regelmäßig die Kontakte zu allen oben genannten und anderen Altstadt-Akteur*innen, was zu einer über die Jahre sichtlich erhöhten gegenseitigen Akzeptanz zwischen den unterschiedlichen Beteiligten geführt hat.

Die Fachkräfte von **aXept!** haben im Jahr 2014 an 201 Tagen des Jahres die Straßen der Altstadt aufgesucht. Die Gänge verteilten sich auf 189 Wochentage und 12 Wochenendtage. Im Schnitt wurden 1,5 Streetwork-Gänge täglich absolviert, insgesamt 299. Die Wahl der Wochentage und Tageszeiten berücksichtigt die faktische Präsenz der Klientel. Die Tageszeiten der Streetwork-Gänge teilten sich in 2014 folgendermaßen auf:

8-12 Uhr	24 %
12-16 Uhr	20 %
16-19 Uhr	42 %
19-02 Uhr	14 %

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

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. Auch im Sommer 2014 sammelten sich etwas größere Gruppen an den bekannten Orten, wie dem Platz am Dominikanerkloster und vor der Andreaskirche, den Rheintreppen am Burgplatz und der Steinbank am Rathaus.

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

Im gesamten Jahr 2014 wurden 1.540 Klientelkontakte gezählt, während derer wir 156 Anbahnungs- und Beratungsgespräche führten. Darunter sind solche Beratungssituationen zu verstehen, aus denen sich Vermittlung und Begleitung entwickelte. Daraus ergaben sich 79 Begleitungen zu Einrichtungen, Ämtern, niedergelassenen medizinischen und juristischen Angeboten, Krankenhäusern, aber auch zu Vermieter*innen, Banken etc.

Zielführende Beratung auf der Straße mündet idealerweise in eine adäquate Vermittlung in entsprechende Angebote. Hier konnte **aXept!** in 122 Fällen Kontakt anbahnen oder vermitteln. In 2014 konnte bedauerlicherweise in nur zwei Fällen in Wohnraum des ersten Marktes vermittelt werden und in keinem einzigen 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. 2014 war dies 31 Mal der Fall. Dabei besuchte **aXept!** 20 Mal Klient*innen im Krankenhaus und 11 Mal in der eigenen Wohnung bzw. einer Wohneinrichtung. Hier boten wir Unterstützung bei der Ordnung persönlicher Angelegenheiten, bei Entrümpelung, Mietangelegenheiten und bei der Regelung nachbarschaftlicher Konflikte. Mehrere Male gelang die Vermittlung in Betreutes Wohnen unterschiedlicher Träger.

DIE OFFENE SPRECHSTUNDE

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

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

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

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

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

- Wohnraum: Sicherung, Abwendung von Räumungsklagen, Betreutes Wohnen
- Arbeit und staatliche Transferleistungen
- Überschuldung und Entschuldung
- (Wieder-)Beschaffung von amtlichen Aus- und Nachweisen
- Gerichtliche Verfahren und Bußgeldangelegenheiten

- Gesundheitliche Versorgung: Krankenversicherungsschutz, Stationäre Aufenthalte, Zuzahlungsregelungen, Zahnsanierung, Betreuung bei HIV- und Hepatitis C-Infektionen
- 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 Offene Sprechstunde hielten die beiden **aXept!**-Fachkräfte vor. Die Anzahl der Besucher und Besucherinnen wird mit Hilfe einer monatlichen Stichtagserhebung erfasst.

An 98 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 12,9 Personen. Dies entspricht einer Gesamtbesucher*innenzahl von 1.264 in 2014.

Der Anteil der männlichen Besucher betrug ca. 76 %, der der weiblichen ca. 24 %. Die Altersspanne der Besucher*innen lag zwischen 13 und 72 Jahren.

An weiteren 62 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 22 Personen in Anspruch, 7 Frauen und 15 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 2014 intensiv an der Vernetzung im Hilfesystem mitgewirkt.

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

Daneben 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.

Streetwork-Kooperationen

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

Teamzeiten und Supervision

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

Beide Mitarbeiter*innen nutzten darüber hinaus Einzelsupervisionen.

Altstadt-Gemeinschaft

aXept! ist als Akteur und Vermittler innerhalb der Altstadt Mitglied im Altstadt-Gemeinschaft e.V. und nahm als Ansprechpartner in sozialen Fragen auch in 2014 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 2014 haben die Fachkräfte von **aXept!** an insgesamt drei 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!