

# aXept!

## Altstadt-Streetwork und Zusammenarbeit



### Jahresbericht 2017

Mertensgasse 12  
40213 Düsseldorf

0211/868 18 42 Telefon

0211/868 18 43 Fax

[axept@gmx.de](mailto:axept@gmx.de)

[www.axept-altstadt.de](http://www.axept-altstadt.de)

Träger:  
Altstadt-Armenküche e.V.

## **I N H A L T S V E R Z E I C H N I S**

Vorwort .....	2
Zusammenarbeit und Streetwork	
im Stadtviertel Altstadt .....	4
Statistisches zu Zusammenarbeit	
und Streetwork in der Altstadt .....	8
Die Offene Sprechstunde .....	12
Statistisches zur Offenen Sprechstunde .....	13
Kooperationen, Teamzeiten und Gremienarbeit .....	14

## VORWORT

Im Jahr 2000 wurde dank eines Beschlusses des Ausschusses für Gesundheit und Soziales der Stadt Düsseldorf **aXept! Altstadt-Streetwork und Zusammenarbeit** sowohl als präventives wie auch als nachgehendes Angebot des lokalen Hilfenetzwerkes installiert.

Die kommunale Finanzierung sichert **aXept!** die Kontinuität. Darüber hinaus bildet die konstruktive Zusammenarbeit mit dem Amt für Soziale Sicherung und Integration (ab 1.1.2018: mit dem Amt für Migration und Integration) eine solide Basis der komplexen Aufgaben von **aXept!**

Die freundlichen Räume von **aXept!** befinden sich im Herzen der historischen Altstadt. Inmitten der zahlreichen Angebote der Kultur, der Gastronomie und des Shoppings mit Blick auf die bunte Feiermeile Bolkerstraße gelegen, zwischen Düsseldorfer Rathaus und neu bepflanztem Hofgarten, evangelischer Neander- und katholischer Andreaskirche, dem Dominikanerkloster, der Kunstakademie und den Museen, und in Nachbarschaft von weiteren kollegialen sozialen Einrichtungen steht diese besondere Lage auch für alle Widersprüche eines vielgefragten urbanen Stadtteils, der ebenso Modernität repräsentiert wie Traditionen bewahrt.

Die Interessen der Menschen in der Altstadt sind vielfältig. In der Altstadt wird gewohnt und gearbeitet, gefeiert, eingekauft, flanirt und mit Kultur oder Kontemplation entspannt. Diese Interessen sind ebenso unterschiedlich wie der jeweilige materielle Hintergrund. An wohl keinem anderen Ort unserer Stadt zeigt sich so sehr die sogenannte soziale Schere.

Die Altstadt ist gleichermaßen Anlaufpunkt von materiell sehr gut ausgestatteten wie auch von materiell benachteiligten Menschen. Menschen mit Wohnraum begegnen Menschen ohne Wohnraum. Personen, die das üppige und kostspielige gastronomische Angebot der Altstadt nutzen, treffen auf andere, denen diese Form des Konsums verwehrt bleibt. Einer der Umstände, die Spannungen erzeugen.

**aXept!** versteht sich als vermittelnde Instanz, um – vorbeugend oder begleitend – das darin liegende Konfliktpotential zu erkennen und zu entschärfen.

Jede Form einer solchen Vermittlung erfordert Vertrauen der Beteiligten. Um dieses Vertrauen aufzubauen bietet **aXept!** an allen Werktagen und punktuell an den Wochenenden aufsuchende soziale Arbeit an und hat für alle Anliegen ein offenes Ohr.

Seit 2010 bietet **aXept!** über den Altstadt-Schwerpunkt hinaus stadtweite aufsuchende Arbeit an. Hier bilden die beiden Mitarbeitenden von **aXept!** mit insgesamt sieben Fachkräften der Caritas, der Diakonie und der franzfreunde ein Team. Gemeinsame Streetwork, regelmäßiger Austausch und

Fallbesprechungen im Team werden neben der Planung der erforderlichen Stichtagerhebungen ebenso wie die Dokumentation und deren Veröffentlichung dankenswerterweise durch die franz freunde koordiniert.

Auf Wunsch stellen wir Ihnen und Euch gerne die entsprechenden Zahlen zur Verfügung!

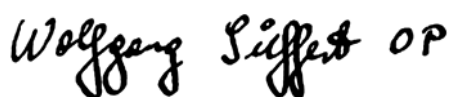
Die aufsuchende soziale Arbeit von **aXept!** wird durch eine Offene Sprechstunde ergänzt. An zwei Vormittagen in der Woche sind alle Interessierten eingeladen diese Sprechstunde zu besuchen. Im Berichtsjahr 2017 fand die Offene Sprechstunde jeweils montags und mittwochs statt. Bei Kaffee oder Tee wird auf Wunsch beraten und vermittelt, außerdem kann telefoniert, gemailt und gefaxt werden. Wer möchte nimmt aber einfach nur Kontakt auf oder vereinbart dort oder auch telefonisch einen vertraulichen Einzeltermin. Auch Begleitungen zu Behörden, medizinischen Einrichtungen oder juristischer Beratung und Gerichtsterminen können hier unkompliziert abgesprochen werden.

Die Pflege professioneller Netzwerke und kommunale Gremienarbeit runden die Aufgaben von **aXept!** ab. Überdies stehen die Fachkräfte des **aXept!**-Teams für einen lebendigen Austausch mit Forschung und Lehre der Hochschule Düsseldorf.

Für den aktuellen Berichtszeitraum haben wir die Beschreibungen unserer Aufgaben sorgfältig überprüft und mit den aktuellen statistischen Zahlen für das Jahr 2017 versehen.

Von Herzen danken wir Allen, die uns mit ihrem Engagement unterstützt haben – und gerne hören wir von Ihnen und Euch Anregungen aller Art, ob persönlich oder über unsere Homepage [www.axept-altstadt.de](http://www.axept-altstadt.de).

Düsseldorf im Mai 2018



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, 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. Beförderungserschleichung; 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 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 nachge-spürt wird, potentielle Konfliktfelder zwischen Anlieger\*innen und Wohnungslosen aufgezeigt und denkbare Befriedungen und Lösungen vorgestellt werden. Auch im Jahr 2017 wurden diese Rundgänge durch die Altstadt angefragt. Erneut gab es dafür eine Anfrage der Hochschule Düsseldorf, erstmals angefragt haben die Universität Duisburg-Essen und zwei ehrenamtliche Initiativen, die sich innerhalb der Altstadt engagieren. Teilgenommen haben an diesen Rundgängen jeweils zwischen 14 und 17 Personen.

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

Möbel- und Kleiderspenden wurden auch in 2017 in kleinerem Umfang angeboten und wie in den Jahren zuvor erfolgreich an kollegiale Einrichtungen mit Lagermöglichkeiten weitervermittelt.

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

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

Die im letzten Berichtszeitraum beschriebene Erhebung zur Nutzung der sogenannten Social Media von Menschen, die ihren Lebensmittelpunkt auf der Straße haben, ist durch einen wissenschaftlichen Mitarbeiter der Hochschule Düsseldorf und Doktoranden der Hochschule Duisburg-Essen erfolgreich fortgesetzt werden.

Darüber hinaus sind zwei wissenschaftliche Projekte, die qualitative Interviews mit Betroffenen und mit Expertinnen erfordern, über die **aXept!**-Kooperation angelaufen. Einerseits zum Themenkomplex der nachbarschaftlichen Partizipation und andererseits zu einem Modell der Sterbebegleitung von Menschen die auf der Straße leben. Gerne geben die Forschenden Auskunft!



## **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 (jetzt: franz freunde) zu entnehmen. franz freunde 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 2017 kam es insgesamt zu 51 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 Berichtsjahr 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 2017 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 berechnigte 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 Lärmbelastigungen, 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 2017 an 199 Tagen des Jahres die Straßen der Altstadt aufgesucht. Die Gänge verteilten sich auf 183 Wochentage und 16 Wochenendtage. Im Schnitt wurden 1,3 Streetwork-Gänge an diesen Tagen absolviert, insgesamt 252. Die Wahl der Wochentage und Tageszeiten berücksichtigt die faktische Präsenz der Klientel.

Die Tageszeiten der Streetwork-Gänge teilten sich in 2017 folgendermaßen auf:

8-12 Uhr 27 %  
12-16 Uhr 31 %  
16-19 Uhr 29%  
19-02 Uhr 13 %

Die **aXept!**-Kräfte trafen auf ihren Streetwork-Gängen jeweils eine unterschiedliche Anzahl von Personen an; in der Regel handelte es sich ähnlich 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 2017 sammelten sich nach wie vor Gruppen zwischen 2 und 5 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 2017 wurden 1.508 Klientelkontakte gezählt, während derer wir 153 Anbahnungs- und Beratungsgespräche führten. Darunter sind solche Beratungssituationen zu verstehen, aus denen sich Vermittlung und Begleitung entwickelte. Daraus ergaben sich 89 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 146 Fällen Kontakt anbahnen oder vermitteln. Im Jahr 2017 konnte nur in 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. 2017 war dies 51 Mal der Fall. Dabei besuchte **aXept!** 29 Mal Klient\*innen im Krankenhaus und 22 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 4 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 niedrighschwellige 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 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 10,4 Personen. Dies entspricht einer Gesamtbesucher\*innenzahl von 1018 in 2017.

Der Anteil der männlichen Besucher betrug ca. 82%, der der weiblichen ca. 18%. Die Altersspanne der Besucher\*innen lag zwischen 16 und 74 Jahren. An weiteren 103 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 25 Personen in Anspruch, 8 Frauen und 17 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 2017 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 Wohnungsnotfäll 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.

### **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 Trauer.

Wie in den Vorjahren waren auch im Jahr 2017 viele Tote zu beklagen – nach Zählweise der Altstadt-Armenküche e.V. insgesamt neunzehn 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 2017 teilgenommen: Soziale Fachkräfte von **aXept!**, Altstadt-Armenküche, DrogenHilfeCentrum, Diakonie in Düsseldorf (Streetwork), Diakonie in Düsseldorf (Tagesstätten), franz freunde (Streetwork), Flingern Mobil (Suchthilfe), Komm-Pass (Drogenberatung des SKFM), Teilnehmerinnen 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 wird an folgenden Ideen gearbeitet: Die Installierung 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 franz freunde werden dankenswerterweise mit Care 24 (Aufsuchende somatisch-psychiatrische Krankenpflege Aidshilfe Düsseldorf e.V.) und Flingern Mobil e.V. weitere regelmäßige Streetwork-Gänge durchgeführt.

### **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 2017 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.

Dieser Arbeitskreis wurde leider Ende des Jahres 2017 aufgelöst. Ein Ausblick auf die wünschenswerte Fortführung der durch den Arbeitskreis Streetwork gewährleisteten Dimensionen wie fachlicher Austausch und kollegiale Information steht bis dato aus.

### **Der Kriminalpräventive Rat**

lädt als städtischer Arbeitskreis Themen- und Bezirksbezogen regelmäßig auch **aXept!** als Einrichtung mit Expertenkenntnis ein.

In 2017 haben die Fachkräfte von aXept! an einer Sitzung zu Entwicklungen im Öffentlichen Raum teilgenommen.

**aXept!** steht auch künftig für konstruktive Netzwerkarbeit, um gemeinsam kooperative Vernetzungen lokaler Hilfsangebote weiter zu entwickeln und effizient neue Wege zu entdecken!