

# aXept!

## Altstadt-Streetwork und Zusammenarbeit



### Jahresbericht 2018

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.

## INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort .....	2
Zusammenarbeit und Streetwork	
im Stadtviertel Altstadt .....	4
Statistisches zu Zusammenarbeit	
und Streetwork in der Altstadt .....	8
Die Offene Sprechstunde .....	11
Statistisches zur Offenen Sprechstunde .....	12
Kooperationen, Teamzeiten und Gremienarbeit .....	13

## VORWORT

**aXept!** leistet nun im zwanzigsten Jahr in der Düsseldorfer Altstadt seine aufsuchende Sozialarbeit für Menschen mit dem Lebensmittelpunkt auf der Straße. Daneben versucht **aXept!** mit seiner Arbeit die unterschiedlichen Interessen in diesem zentralen und belebten Stadtviertel zu berücksichtigen.

Die Stadt Düsseldorf ist nicht nur Financier unserer Arbeit, sondern auch enger Kooperationspartner: Das Amt für Migration und Integration mit den unterschiedlichsten Diensten für unsere Klientel, das Gesundheitsamt mit speziellen Angeboten, unterschiedliche Arbeitsgruppen, die die Verbesserung des städtischen Lebens, die Gesundheit und das Wohlergehen aller Bürger im Fokus hat.

Der vorliegende Jahresbericht beschreibt die regelmäßig von **aXept!** wahrgenommenen Aufgaben und legt die statistischen Daten sowie aktuelle Wahrnehmungen aus dem Berichtsjahr 2018 dar.

Unsere Arbeit besteht hauptsächlich in der Beratung und Unterstützung von Menschen, die sich am Rande der Gesellschaft befinden: Im vergangenen Jahr 2018 hat sich die Situation für diese Menschen nicht wesentlich geändert: materielle Armut, gesundheitliche und psychische Probleme, fehlende oder desolante soziale Bindungen, Suchtproblematik, Arbeitslosigkeit und Wohnungslosigkeit.

Für das vergangene Jahr macht sich vor allem die besonders schwierige Lage auf dem Wohnungsmarkt in Düsseldorf bemerkbar: Unser Klientel hat massive Schwierigkeiten, angemessenen Wohnraum auf dem freien Wohnungsmarkt zu finden. Vermittlungen von Wohnungslosen in Wohnungen mit eigenem Mietvertrag fanden fast ausschließlich über das Housing First Projekt von fiftyfifty statt; einige Vermittlungen konnten wir in städtischen Wohnraum mit Nutzungsvertrag verzeichnen; wieder andere Klienten konnten in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe vermittelt werden.

Die Winterhilfe der Stadt Düsseldorf für wohnungslose Menschen in einer Notschlafstelle in Derendorf wurde erstmalig für einen verlässlichen Zeitraum (Mitte November bis Mitte April) installiert. Diese Hilfe ist für viele unserer KlientInnen eine im Wortsinn notwendige Unterstützung.

Die Wohnsituation zahlreicher nichtdeutscher EU-Bürger ist – außer in den von der Stadt geöffneten Winterhilfen – desolat. Die Präsenz dieser Menschen im öffentlichen Raum ist unübersehbar, Hilfskonzepte werden zurzeit entwickelt.

Zuletzt sei hier ein kreativer und unbürokratischer Schritt der Stadt genannt, die einer kleinen Anzahl schwer zu vermittelnder Menschen, die eine geraume Zeit in einem Zeltlager in Rheinnähe am Ehrenhof verbracht hat-

ten, zunächst gestattet hat dort den Winter zu verbringen, und die ihnen dann eine Wohnmöglichkeit in einer städtischen Immobilie in Düsseldorf-Unterbilk zur Verfügung gestellt hat.

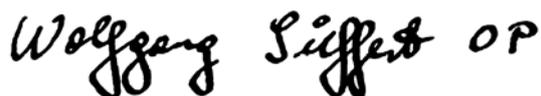
Bei den vielen Streetworkgängen ist uns aufgefallen, dass die Zahl derjenigen, die sich durch Betteln, Flaschensammeln und das Durchsuchen von Mülleimern ihren Lebensunterhalt verdienen oder aufbessern, stetig zunimmt. Auch die Zahl der Menschen mit offensichtlichen psychischen und Verhaltens-Auffälligkeiten nimmt im Straßenbild zu. Im Austausch mit anderen Diensten – z.B. Gesundheitsamt, Sozialamt, andere Träger sozialarbeiterischer und gesundheitlicher Hilfen – weist **aXept!** darauf hin und bemüht sich, auch in Kooperation mit Polizei und Ordnungsamt, um angemessene Hilfen.

**aXept!** wird sich auch in 2019 und darüber hinaus durch Streetwork und Vermittlungsarbeit im Stadtviertel an der Verbesserung der Lebenssituation für die Klientel und die Stabilisierung eines gegenseitig toleranten Verhältnisses der unterschiedlichen Altstadtnutzer\*innen bemühen. Dabei ist die Kooperation mit allen Hilfeanbietern, Polizei und Ordnungsamt, kommunaler und stadtbezirklicher Verwaltung und Politik wesentlicher und unverzichtbarer Bestandteil unseres Konzepts.

Wir danken allen, die unsere Arbeit auf unterschiedlichste Weise unterstützen: den Anwohnern und Anliegern für ihre oftmals tatkräftige Unterstützung unserer Klientel, den unterschiedlichen Hilfeanbietern für Kooperation und Austausch, der Politik und Verwaltung für die Finanzierung und Einbindung unseres Angebots in den städtischen Hilfskatalog.

Zuletzt sei angemerkt, dass die Arbeit von **aXept!** im Jahr 2018 für einen Zeitraum ab Mai wegen langfristiger Erkrankung einer Mitarbeiterin nur von einem hauptamtlichen Mitarbeiter geleistet wurde. Ab Juli 2018 stand (mit reduziertem Stundenumfang) eine weitere sozialarbeiterische Fachkraft zur Verfügung. Diese Situation wird bis September 2019 andauern; ab Oktober 2019 wird die Stelle wieder mit einer erfahrenen Fachkraft voll besetzt werden.

Düsseldorf, im Mai 2019



Wolfgang Sieffert OP  
Altstadt-Armenküche e.V.

Thomas Wagner,  
**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 Vertrautheit mit den Problemlagen wohnungsloser oder von Wohnungslosigkeit bedrohter Menschen im Viertel ist für die Arbeit der **aXept!**-Mitarbeiter\*innen ausschlaggebend, gründliche Kenntnis und detailierte 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 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 2018 wurden mehrere von uns geführte Rundgänge durch die Altstadt angefragt. Erneut angefragt hatte die Hochschule Düsseldorf, daneben drei Schülergruppen sowie ein Seminar der Dominikaner und eine Gruppe niederländischer Studierender im Rahmen eines europäischen Austauschprogramms. Teilgenommen haben jeweils zwischen 7 und 22 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 2018 in kleinerem Umfang an kollegiale Einrichtungen mit Lagermöglichkeiten weitervermittelt.

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

Darüber hinaus gab es ein wissenschaftliches Projekt zur Befragung der Bedürfnisse und Sichtweisen von KlientInnen über ihre Möglichkeit Wohnungslosigkeit zu überwinden. An dieser Studie war **aXept!** durch die Kooperation mit der HSD beteiligt.

## **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 franzfreunde zu entnehmen. Den franzfreunden 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 2018 kam es insgesamt zu 39 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 2018 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 natürlich auf der Hand, dass hochfrequentierte Plätze nicht grundlos stark ge-

nutzt 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 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 stabile gegenseitigen Akzeptanz zwischen den unterschiedlichen Beteiligten geführt hat. Die Fachkräfte von **aXept!** haben im Jahr 2018 an 181 Tagen des Jahres die Straßen der Altstadt aufgesucht. Die Gänge verteilten sich auf 166 Wochentage und 12 Wochenendtage. Im Schnitt wurden 1,1 Streetwork-Gänge an diesen Tagen absolviert, insgesamt 201. Die Wahl der Wochentage und Tageszeiten berücksichtigt die faktische Präsenz der Klientel. Die Tageszeiten der Streetwork-Gänge teilten sich in 2018 folgendermaßen auf:

- 8-12 Uhr 21 %
- 12-16 Uhr 38 %
- 16-19 Uhr 31%
- 19-02 Uhr 10 %

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.

In 2018 sammelten sich nach wie vor Gruppen zwischen 2 und 5 Personen (selten auch mehr) an Plätzen wie der Steinbank am Rathaus, den Rheintreppen am Burgplatz, dem Bolker Stern, der Mittelstraße und zwischen Andreaskirche und Dominikanerkloster bzw. Kunsthalle/Kom(m)ödchen und gegen Ende des Jahres am Ehrenhof.

Im gesamten Jahr 2018 wurden 1.281 Klientelkontakte gezählt, während derer wir 117 Anbahnungs- und Beratungsgespräche führten. Darunter sind solche Beratungssituationen zu verstehen, aus denen sich Vermittlung und Begleitung entwickelte. Daraus ergaben sich 69 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 117 Fällen Kontakt anbahnen oder vermitteln. In 2018 konnte wie im Vorjahr in nur zwei Fällen in Wohnraum des ersten Marktes mit Hilfe des Projekts housing first von fiftyfifty 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. 2018 war dies 36 Mal der Fall. Dabei besuchte **aXept!** 17 Mal Klient\*innen im Krankenhaus und 19 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 2 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 96 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 7,9 Personen. Dies entspricht einer Gesamtbesucher\*innenzahl von 759 in 2018.

Der Anteil der männlichen Besucher betrug ca. 86%, der der weiblichen ca. 14%. Die Altersspanne der Besucher\*innen lag zwischen 18 und 71 Jahren. An weiteren 57 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 19 Personen in Anspruch, 4 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 2018 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 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.

### **Streetwork-Kooperationen**

Neben der Kooperation mit den Einrichtungen des Trägerverbundes, namentlich Caritas, Diakonie in Düsseldorf und der Franzfreunde werden dankenswerterweise vor allem mit Care 24 (Aufsuchende somatisch-psychiatrische Krankenpflege Aidshilfe Düsseldorf 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 im Berichtsjahr an deren Veranstaltungen teil.

### **Arbeitsgemeinschaft aufsuchende Soziale Arbeit ( AGAS)**

Nach der Auflösung des Arbeitskreises Streetwork zu Beginn des Jahres 2018 ist die AGAS das wesentliche Forum zum Austausch, zur Planung und zur Weiterentwicklung der unterschiedlichen Ansätze von Straßensozialarbeit in Düsseldorf. Hier treffen sich im sechswöchigen Rhythmus Fachkräfte der verschiedenen Träger. In 2018 nahm **aXept!** an 7 Sitzung teil.

### **Der Kriminalpräventive Rat**

lädt als städtischer Arbeitskreis Themen- und Bezirksbezogen regelmäßig auch **aXept!** als Einrichtung mit Expertenkenntnis ein. In 2018 haben die Fachkräfte von **aXept!** an einer Sitzung zu Entwicklungen im Öffentlichen Raum teilgenommen.