suchthilfe wien

StaDt+Wien

Bereich Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum

Tätigkeitsbericht 2017

sam

help U

Inhalt

Die Arbeit der Teams *sam* und *help U* **3**

Kooperationen und Vernetzungen **5**

Kurzkonzept auf einen Blick **6**

Einrichtungsdaten der sam Teams **7**

Einrichtungsdaten des *help U-Teams* **9**

Bericht des Teams *sam 2* **10**

sam 2 am Praterstern 10

Bericht des Teams sam flex **14**

sam flex im 12. Bezirk 14

sam flex im 7. Bezirk 17

sam flex im 9. Bezirk 19

sam flex im Bereich U6-Station Josefstädter Straße 22

„Endstation Wien?“ – Ein Essay **24**

Bericht des Teams sam hauptbahnhof **29**

sam hbh am Hauptbahnhof 29

sam hbh am Südtiroler Platz und internationalen Busbahnhof 31

sam hbh am Bahnhof Wien Mitte und Umgebung 31

sam hbh im Stadtpark 32

Sonstige Orte im 3. Bezirk 33

Sonstige Orte im 4. Bezirk 34

Sonstige Orte im 10. Bezirk 36

Bericht des Teams *help U* **38**

Karlsplatz und Umgebung 38

Bereich TU Arkade und Umgebung 39

help U im Bereich U4 Stationen 40

help U im Bereich U6-Stationen 42

help U in Floridsdorf 44

Die Arbeit von *sam* und *help U* in Zahlen **46**

Interventionen 46

Kontakte 48

Erfolge im Jahr 2017 **51**

DIE ARBEIT DER TEAMS *SAM* UND *HELP U*

In Wien werden Bahnhöfe, Plätze, Parks, Straßen und Einkaufszentren, wie in anderen Städten auch, von verschiedenen NutzerInnengruppen in unterschiedlicher Weise genutzt. Durch die differenzierten persönlichen Bedürfnislagen (auf Grund von Alter, Interessen, persönlichen Problemen, Krankheiten, sozialem Hintergrund, finanziellen und persönlichen Ressourcen etc.) stehen die NutzerInnen in vielfacher Konkurrenz zueinander. Manche PassantInnen, Geschäftsleute oder AnrainerInnen fühlen sich z.B. vom Aufenthalt wohnungsloser oder alkoholkranker Menschen und Gruppen unangenehm berührt, bedrängt oder gestört. Bei vielen entsteht auch der Wunsch, dass Menschen, die Probleme haben, professionelle Hilfe bekommen.

sam ("sozial - sicher - aktiv - mobil") bietet professionelle Hilfe für marginalisierte Menschen im öffentlichen Raum und unterstützt gleichzeitig BewohnerInnen, Geschäftsleute und KundInnen in der Umgebung. Ziel ist es, ein sozial verträgliches Nebeneinander im öffentlichen Raum zu gewährleisten, marginalisierte Personen zu erreichen und diese in das Sozialsystem bzw. ins Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk zu integrieren, sowie das subjektive Sicherheitsgefühl an öffentlichen Orten zu erhöhen.

Besonderes Augenmerk liegt darauf, dass die *sam*-MitarbeiterInnen aus unterschiedlichsten Berufsgruppen kommen, so arbeiten u. a. SozialarbeiterInnen, SozialpädagogInnen und PsychologInnen bei *sam*.

Die MitarbeiterInnen sind mit ihrer roten Dienstkleidung erkennbare AnsprechpartnerInnen vor Ort, an die man sich mit Anliegen und Beschwerden wenden kann, und die im Notfall rasch eingreifen. Konflikte im öffentlichen Raum werden durch unterschiedliche Methoden der Konfliktregelung gelöst. Haltungen und Regeln, die für ein tolerantes Nebeneinander notwendig sind, werden an die Beteiligten kommuniziert, wie auch die Konsequenzen bei Regelverletzungen. Bei kritischen Situationen bzw. gewalttätigen Konflikten zwischen Streitparteien zieht *sam* die Polizei hinzu.

sam hilft auch, wenn es zu gesundheitlichen Krisen kommt, in Notfällen wird Erste Hilfe geleistet und die Rettung verständigt. Abhängig von der Problemlage intervenieren *sam*-MitarbeiterInnen bei Krisen im öffentlichen Raum. Sie bieten KlientInnen vor Ort Information und Erstberatung zu allen relevanten Themen. Außerdem wird konkrete Hilfe für die KlientInnen angeboten, etwa durch die Vermittlung zu Schlafstellen für Wohnungslose bzw. zu spezialisierten Einrichtungen für Suchtkranke oder Jugendliche. Dabei kooperiert *sam* mit Folgeeinrichtungen wie Sozial- und Suchthilfeeinrichtungen, MAG ELF, MA 15 und FSW-Betreutes Wohnen, und PartnerInnen wie Polizei, ÖBB, Wiener Linien, MA 48, MA 42 und involvierte Bezirksvertretungen.

Zudem führt *sam* Beobachtungen von Örtlichkeiten im öffentlichen und halböffentlichen Raum und/oder von spezifischen Gruppen durch, um Informationen über Geschehnisse und

Problemlagen zu erhalten. Bedarfsorientiert werden mit KooperationspartnerInnen und StakeholderInnen vor Ort (z.B.: MA 48, MA 42, HausbesorgerInnen, Geschäftstreibende, Exekutive etc.) die jeweils auftretenden Problemlagen besprochen und Lösungen entwickelt.

sam ist sieben Tage die Woche und zu bedarfsorientierten Zeiten (früh, tagsüber und/oder abends) im öffentlichen Raum präsent, wobei jeweils ein oder mehrere Zweier-Team(s) im Einsatz sind. Die MitarbeiterInnen sind zudem telefonisch und per E-Mail erreichbar. Derzeit gibt es die Teams *sam 2* (Praterstern und Umgebung), *sam flex* (Bezirke 7, 8, 9, 12, 16) sowie *sam hauptbahnhof* (Bezirke 3, 4, 10).

Das Team *help U* ist mit acht MitarbeiterInnen bedarfsorientiert an Verkehrsknotenpunkten der Wiener Linien im Einsatz – und durch eine einheitliche Dienstkleidung für alle erkennbar. Das Team besteht aus MitarbeiterInnen der *Suchthilfe Wien gGmbH* und der Wiener Linien. Durch ihre ständige Anwesenheit können sie beobachten, wann Konflikte entstehen, sowie wichtige Informationen an die anderen vor Ort tätigen Einrichtungen (z.B. *streetwork* oder Polizei) weitergeben. Das *help U*-Team steht PassantInnen, FahrgästeN, TouristInnen, Geschäftsleuten und Suchtkranken sowie marginalisierten Menschen zur Verfügung. *help U* informiert oder hilft in schwierigen Situationen rasch und unkompliziert, nimmt Anliegen entgegen oder geht Hinweisen nach.

Aufgaben, die der Polizei vorbehalten sind, wie z.B. Wegweisung im Sinne des Wiener Landessicherheitsgesetzes, zählen nicht zu den Aufgaben von *help U*. Wenn Personen auf wiederholte Aufforderungen der MitarbeiterInnen nicht reagieren und ihr störendes Verhalten nicht einstellen, werden nach Ankündigung zuständige SpezialistInnen – z.B. die Polizei – hinzugezogen.

Bild: *Die Teams im Einsatz, ©suchthilfe wien*

KOOPERATIONEN UND VERNETZUNGEN

Soziale Arbeit ist immer auch Schnittstellenarbeit und wesentlich erfolgreicher, wenn Kooperationen zwischen unterschiedlichen Hilfseinrichtungen funktionieren. Unter Kooperation ist die Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Einrichtungen (Institutionen, Organisationen etc.) gemeint, die gemeinsam effiziente Hilfe für betroffene Menschen bereitstellen. Neben klassischer Kooperation im Anlassfall sind die Teams von *sam* und *help U* auch in Foren (z.B. Sicherheits-Jour fixes, Regionalforen,...) vertreten, um sich mit anderen Institutionen zu vernetzen. Hier geht es darum, gemeinsame Erfahrungen und Wahrnehmungen abzugleichen und im Bedarfsfall rasch gemeinsame Lösungen zu entwickeln und umzusetzen.

Kooperation und Vernetzung gab es im Jahr 2017 mit folgenden Institutionen und Einrichtungen:

- Wiener Linien (inklusive Security Dienst),
- ÖBB (inklusive Mungos Security Dienst),
- Polizei (inklusive GEMEINSAM.SICHER),
- Bezirksvorstehungen (1020, 1030, 1040, 1060, 1070, 1080, 1090, 1100, 1120, 1160, 1210),
- Magistratsabteilungen (insbesondere mit der MAG ELF, MA 15, MA 17, MA 40, MA 42, MA 48),
- Magistratsdirektion Bereich Ordnung und Sicherheit (MD-OS),
- Sucht- und Drogenkoordination Wien (SDW),
- Suchthilfe Wien (insbesondere die Einrichtungen *jedmayer, streetwork / change),*
- Wiener Wohnen,
- Wohnpartner (Nachbarschaftsservice für die BewohnerInnen städtischer Wohnhausanlagen),
- Gebietsbetreuungen,
- Juvivo; (Bezirke 03, 06, 09, 15),
- Back Bone 20,
- Verein Wiener Jugendzentren (Jugendtreff Nordbahnhof, Jugendtreff Sonnwendviertel, Jugendzentrum COME2GETHER, Zentrum 9, Back on Stage 10, Mobile Jugendarbeit Donaufeld),
- Verein Rettet Das Kind (Streetwork Meidling, Streetwork Wieden),
- Verein Multikulturelles Netzwerk (Parkbetreuung 7. Bezirk),
- Fair Play-Teams (der Bezirke 02, 03, 06, 10, 12, 15, 17, 20),
- Wiener Kinderfreunde, Parkbetreuung 10,
- Fonds Soziales Wien (insbesondere die Einrichtungen JOSI, unter:wegs, Tageszentrum Ester, axxept, Winterpaket),
- Caritas Wien (insbesondere die Einrichtungen P7, Tageszentrum am Hauptbahnhof, Gruft, Streetwork Gruft, Streetwork Hauptbahnhof, Mobile Notversorgung, KuWo – Kurzzeit-Wohnen, Sozial- und Rückkehrberatung),
- Rotes Kreuz Wien (*das stern),*
- Vinzibett und Vinzirast,
- Mutter-Teresa-Schwestern (Missionarinnen der Nächstenliebe),
- Frauenorden Elisabethinen,
- Krankenhäuser; OWS, SMZ-Ost, AKH, Barmherzige Brüder,
- Psychosoziale Dienst (PSD),
- Neunerhaus,
- Diakonie; AmberMed,
- Volkshilfe Wien, Sophie! Bildungsraum für Prostituierte,
- Centermanagement THE MALL.

KURZKONZEPT AUF EINEN BLICK

Zielgruppen	Alle Menschen, die sich im jeweiligen Einsatzgebiet aufhalten oder dort tätig sind: • PassantInnen • Fahrgäste von Verkehrsbetrieben • AnrainerInnen • Geschäftstreibende • Marginalisierte Menschen mit und ohne Suchterkrankungen • … und viele mehr mit ihren unterschiedlichen Lebenswelten und Nutzungsinteressen im öffentlichem Raum.
Ziele	• Suchtkranke Menschen und andere marginalisierte Menschen bzw. Gruppen werden in das Gesundheits- und Sozialsystem bzw. in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert. • Suchtkranke Menschen und marginalisierte Gruppen, die sich im öffentlichen Raum aufhalten, werden nicht diskriminiert. • Ein sozial verträgliches Mit- oder Nebeneinander aller NutzerInnengruppen im öffentlichen Raum ist gegeben. • Urbane Kompetenz (ein adäquater Umgang mit städtischen Phänomenen) und Selbstverantwortung der BürgerInnen werden erhöht. • Das subjektive Sicherheitsgefühl der BürgerInnen wird erhöht. • Baumaßnahmen werden so gestaltet, dass sie ein konfliktfreies Nebeneinander im öffentlichen Raum fördern. • Notwendige Kooperationen sind sichergestellt.
Methoden und Angebote	Innerhalb eines niedrigschwelligen, bedarfsorientierten und wechselnd parteilichen Ansatzes bieten die multiprofessionellen Teams von *sam* und *help U*: • Präsenz, Kommunikation und Information • Konfliktregelung • Erstberatung • Krisenintervention und Erste Hilfe • Vermittlung und Begleitung in weiterführende Einrichtungen • Hinzuziehen von SpezialistInnen • Vernetzung/Kooperation mit Institutionen und anderen sozialen Einrichtungen • Schulungen für KooperationspartnerInnen und relevante Institutionen/Gruppen • Beschwerdemanagement & Monitoring

EINRICHTUNGSDATEN DER SAM TEAMS

Eröffnung der Einrichtung	Oktober 2007
Träger	Suchthilfe Wien gGmbH
MitarbeiterInnen	Es wird auf eine paritätische Geschlechterverteilung Wert gelegt; die MitarbeiterInnen haben unterschiedliche Qualifikationen (Dipl. SozialarbeiterInnen, SoziologInnen, PsychologInnen, PädagogInnen, Lebens- und SozialberaterInnen) und Sprachkenntnisse (Polnisch, Russisch, Französisch, Englisch, Slowakisch, Tschechisch, Ungarisch, Serbisch, Kroatisch, Bosnisch, Rumänisch und Bulgarisch).
Einsatzzeiten	Bedarfsorientiert im Zeitraum von: Sommer (April bis September) Täglich außer Di 09:00 – 22:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr Winter (Oktober bis März) Täglich außer Di 09:00 – 20:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr
Finanzierung 2017	sucht und drogen koordination wien StadtWien ÖBB Zukunft am Zug Wiener Linien Bezirksvorstehung Wien 2 Bezirksvorstehung Wien 3 Bezirksvorstehung Wien 4 Bezirksvorstehung Wien 7 Bezirksvorstehung Wien 8 Bezirksvorstehung Wien 9 Bezirksvorstehung Wien 10 Bezirksvorstehung Wien 12 Bezirksvorstehung Wien 16 BILLA sagt der Hausverstand.

	sam 2	*sam flex*	*sam hauptbahnhof*
Start	April 2008	Juni 2008	Oktober 2014
MitarbeiterInnen (exkl. Leitung)	9 (Stand:2017)	12 (Stand:2017)	10 (Stand:2017)
LeiterIn	DSA Markus Bettesch	DSA[in] Sandra Diwoky, MA	DSA Guido Fritz
Einsatzgebiete	<u>2. Bezirk:</u> Praterstern und nähere Umgebung sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk	<u>7. Bezirk:</u> Urban-Loritz-Platz, Gürtelgrünstreifen, Hauptbücherei, Europaplatz und Teile des Westbahnhof <u>8. und 16. Bezirk:</u> Bereich U6-Station Josef-städter Straße und Umgebung <u>9. Bezirk:</u> Julius-Tandler-Platz und Umgebung, Station Friedensbrücke, Spittelau, Votivpark und Sigmund-Freud-Park sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk <u>12. Bezirk:</u> Bahnhof Meidling, Vorplatz Arcade, Schedifkaplatz, U6-Station Niederhofstraße und Umgebung sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk	<u>3. Bezirk:</u> Wien Mitte, Stadtpark, Rochusmarkt, Station Rennweg, Kardinal-Nagl-Platz, Schweizergarten, Quartier Belvedere sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk <u>4. Bezirk:</u> Südtiroler Platz und Umgebung, Quartier Belvedere sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk <u>10. Bezirk:</u> Hauptbahnhof inkl. Vorplätze und Unterführungen sowie dessen nahe Umgebung, Columbus platz, Helmut-Zilk-Park, Bildungscampus Sonnwendviertel, Keplerplatz, Reumannplatz sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk
Stützpunkt (keine Anlaufstelle) und Erreichbarkeit	Molkereistr. 6/2-3 1020 Wien Tel.: 0676/811853712 E-Mail: sam2@suchthilfe.at	Gumpendorfer Gürtel 8/4. OG, 1060 Wien Tel.: 0676/811853702 E-Mail: samflex@suchthilfe.at	Am Hauptbahnhof 2/ TOP 350-351 1100 Wien Tel. : 0676/811853722 E-Mail: samhbh@suchthilfe.at

EINRICHTUNGSDATEN DES *help U Teams*

Eröffnung der Einrichtung	Oktober 2005
TrägerInnen	• Suchthilfe Wien gGmbH • Wiener Linien
MitarbeiterInnen	Leitung (40 Wh) + 8 MitarbeiterInnen à 40 Wh (4 von der Suchthilfe Wien, 4 von den Wiener Linien) – (Stand:2017). Leiter: Gerhard Kanta (WL)
Einsatzgebiete	• 21. Bezirk (Floridsdorf und Umgebung) • Karlsplatz: Passage, U-Bahnsteige und Teile des Resselparks • U6-Stationen Gumpendorfer Straße, Handelskai, Dresdner Straße, Jägerstraße und Neue Donau • U4-Stationen Kettenbrückengasse, Pilgramgasse und Margaretengürtel • alle anderen U-Bahnstationen bedarfsorientiert auf Auftrag
Einsatzzeiten	Mo bis Fr: 07:00 – 21:00 Uhr Sa, So und Feiertag: 13:00 – 21:00 Uhr
Stützpunkt (keine Anlaufstelle) **und Erreichbarkeit**	Karlsplatz, Westpassage Tel.: 01/7909-109 E-Mail: helpU@wienerlinien.at
Finanzierung 2017	sucht und drogen koordination wien StoDt+Wien WIENER LINIEN

BERICHT DES TEAMS *SAM 2*

sam 2 am Praterstern

Im Jahr 2017 trafen die MitarbeiterInnen von *sam 2* zeitgleich zwischen 40 und 80 marginalisierte Menschen pro Tag im Gebiet Praterstern an. In den Abendstunden nahm *sam 2* vereinzelt über 100 marginalisierte Menschen wahr. Trotz der durchgängig hohen Polizeipräsenz war ein Anstieg des zeitgleichen Aufenthalts von Jänner bis Mai zu registrieren. Ab Ende Mai ist wieder eine Verringerung im Aufenthalt zu beobachten (siehe Abb. 1). Diese Reduktion steht vermutlich in Verbindung mit dem heuer gesetzten Schwerpunkt der Polizei in Kooperation mit *sam 2* und Mungos (ÖBB-Securitydienst), der zum Ziel hat, die Eingangsbereiche zur Bahnhofshalle freizuhalten. Die verstellten Eingänge hatten zuvor wiederholt zu Beschwerden von PassantInnen geführt. In Folge dieses Schwerpunktes suchten einige der marginalisierten Menschen alternative Aufenthaltsorte auf. Im September und Oktober war wieder ein Anstieg marginalisierter Menschen am Praterstern zu verzeichnen, da zuvor gewählte Alternativorte (wie z.B. die Donauinsel) auf Grund des Wetters nicht mehr frequentiert wurden. Mit Beginn des Winters im November 2017 nahm der Aufenthalt marginalisierter Menschen am Praterstern wieder leicht ab.

Durchschnittliche Anzahl zeitgleich angetroffener marginalisierter Menschen am Praterstern

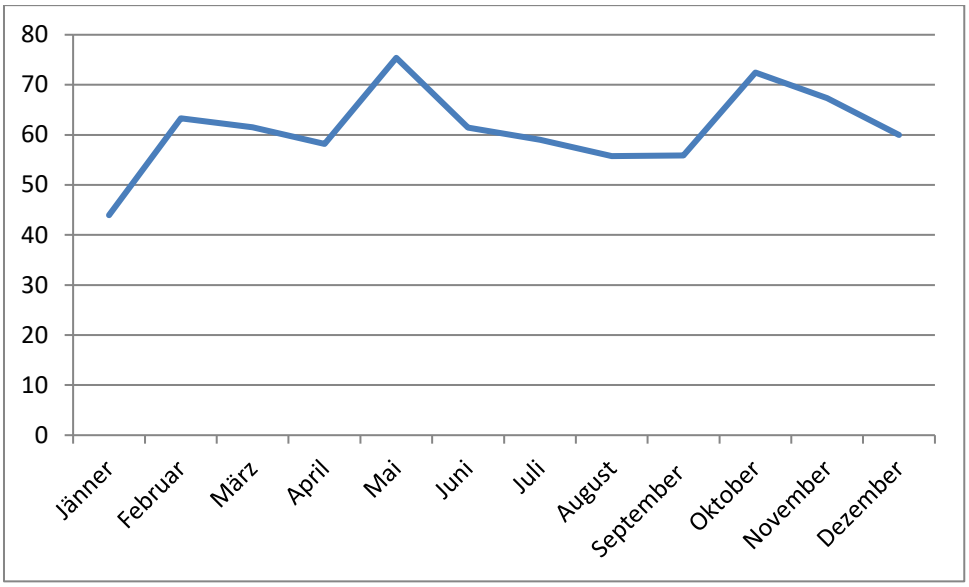


Abb. 1. *Darstellung Aufenthalt marginalisierter Menschen am Praterstern Jänner – Dezember 2017*

Bei den marginalisierten Menschen, die sich am Praterstern aufhalten, handelt es sich um keine geschlossene oder homogene Gruppe. Die persönlichen Problemlagen dieser Menschen sind hauptsächlich missbräuchlicher Umgang mit Alkohol und/oder anderen Substanzen, Verlust von Wohnung und Arbeit, fehlende bzw. mangelhafte medizinische Versorgung, prekärer Aufenthaltsstatus sowie psychische Probleme bzw. Erkrankungen. Ein großer Teil dieser Menschen stammt aus den östlichen EU-Ländern (Polen, Slowakei, Ungarn). Viele von ihnen sind obdachlos und haben keinen Zugang zum bestehenden Sozialsystem.

sam 2 unterstützte die marginalisierten Menschen vor Ort bei medizinischen Anliegen und Abklärungen von Ansprüchen bzw. Vermittlungen an zuständige Einrichtungen. Ein weiterer Aufgabenschwerpunkt stellte die Vermittlung zu kostenlosen Sprachkursen und zu Arbeitsplätzen dar, die den Rahmenbedingungen einer gemeinnützigen Arbeit entsprechen. Um das sozial verträgliche Nebeneinander vor Ort zu fördern, legte *sam 2* das ganze Jahr über einen Schwerpunkt auf Regelkommunikation.

An der Vorderseite des Pratersterns in Richtung Praterstraße werden die Sitzbänke zwischen dem Tegetthoff-Denkmal und dem Haltestellenbereich der Straßenbahnlinie 5 vor allem von alkoholkonsumierenden marginalisierten Menschen genutzt. Bei Schönwetter handelt es sich hier im Durchschnitt um 30 – Großteils obdachlose – Personen. Aufgrund fehlender Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und fehlender Krankenversicherung sind Unterstützungsangebote nur beschränkt möglich. *sam 2* setzt hier vermehrt auf Vermittlung zu karitativen und medizinischen Einrichtungen und Angeboten im Rahmen des Winterpakets des Fonds Soziales Wien (FSW).

Im Bereich zwischen dem U1-Abgang und der Bahnhofshalle hielten sich bis Ende Mai tagsüber neben einigen AlkoholkonsumentInnen vor allem KonsumentInnen illegaler Suchtmittel auf und sorgten für Irritationen anderer NutzerInnengruppen wegen verstellter Eingänge. Mit eingangs beschriebenem Polizei-Schwerpunkt und verstärkter Regelkommunikation änderte sich der Aufenthalt vor Ort ab Ende Mai. Seither halten sich die Menschen vor allem hinter dem U1-Verkehrsbauwerk der Wiener Linien auf. Es wurden – in Abstimmung mit der Polizei und der Bezirksvorstehung Leopoldstadt – Mistkübel und Aschenbecher entsprechend versetzt, um die Nutzung des veränderten Aufenthaltsortes zu unterstützen. Zum Großteil handelt es sich hier um KonsumentInnen illegaler Suchtmittel, die in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert sind. Hier kooperiert *sam 2* vor allem mit den Einrichtungen *streetwork, change* und *jedmayer* der *suchthilfe wien*.

Die Bänke bei den Grünflächen vor der Parfümerie *BIPA* und dem Papierwarenfachgeschäft *LIBRO* werden regelmäßig von marginalisierten Menschen genutzt. Es handelt sich hierbei um AlkoholkonsumentInnen, vorwiegend ohne Zugang zum Gesundheits- und Sozialsystem. *sam 2* sind in diesem Bereich kaum Nutzungskonflikte bekannt, lediglich im Bereich der Lieferzufahrt kommt es vereinzelt zu Störungen. Die MitarbeiterInnen kommunizieren vor Ort bedarfsorientiert Regeln und stehen als Ansprechpersonen für Beratungs- und Informationsgespräche zur Verfügung.

Bild: *sam 2 Stützpunkt im 2. Bezirk; ©suchthilfe wien*

Im Bereich der Rückseite der Bahnhofshalle hielten sich im Jahr 2017 regelmäßig zwischen fünf und fünfzehn marginalisierte Menschen auf. Es handelt sich hier vorwiegend um AlkoholkonsumentInnen, die keine Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben. In der warmen Jahreszeit nutzten diese Personen den öffentlichen Bereich vor dem Eingang, in der kalten Jahreszeit bzw. bei Niederschlägen auch das Innere des Verkehrsbauwerks – und hier bevorzugt den Bereich vor dem asiatischen Restaurant *Ginzha*. Eine enge Zusammenarbeit mit den Stationswarten als auch mit den leitenden Angestellten der Abteilung *M14 – Sicherheit und Service* der Wiener Linien ist hier unerlässlich.

Mit Einbruch der kalten Jahreszeit etablierte sich der Bereich in der Unterführung hinter dem Chinarestaurant *GREEN* zum Aufenthaltsort für eine Gruppe von NächtigerInnen. Im Dezember wurde von KooperationspartnerInnen berichtet, dass dort zu Spitzenzeiten bis zu 15 Menschen nächtigten. Ebenfalls wurde berichtet, dass die beim Bürogebäude der ÖBB befindliche Tiefgarage als auch die Parkplätze der ÖBB unter der Eisenbahnbrücke zum Nächtigen genutzt wurden. *sam 2* setzte in diesen Bereichen verstärkt Vermittlungsangebote zu Notquartieren. Ein Teil der Gruppe nahm dieses Angebot auch an, der restliche Teil zeigte kein Interesse und lehnte Vermittlung ab. In Abstimmung mit der MA 48 und der Polizei wurden die Schlafplätze zum Jahreswechsel (2017/2018) geräumt und der Ort gereinigt. *sam 2* informierte die betroffenen Menschen im Vorfeld und war während der Räumung unterstützend für diese Menschen vor Ort.

Bild: *sam* 2 im Einsatz*; ©suchthilfe wien*

Venediger Au

Die Venediger Au bietet neben größeren Grünflächen mit Sitzgelegenheiten einen Kinderspielplatz, eine Hundezone, Sportkäfige und eine umzäunte Jugendsportanlage. Aufgrund der diversen Angebote frequentieren unterschiedliche NutzerInnen den Ort. Im ersten Halbjahr 2017 hatte *sam 2* in der Venediger Au regelmäßig Kontakt zu einer Gruppe jugendlicher und junger erwachsener

Asylwerber[1], hauptsächlich aus Afghanistan. Die Gruppe, welche zeitgleich maximal fünf bis zehn Personen umfasst, verbringt oftmals mangels Alternativen ihre Tagesfreizeit vor Ort. Potentielle Verunsicherungen für andere NutzerInnen der Venediger Au waren gelegentliche verbale Konflikte und „Spaßraufereien" innerhalb der Gruppe. Körperliche Konflikte wurden von *sam 2* MitarbeiterInnen nicht beobachtet. *sam 2* kommunizierte vor Ort verstärkt Regeln. Im zweiten Halbjahr war diese Gruppe nicht mehr anzutreffen.

Am Rande zur Venediger Au und im Stuwerviertel gab es über das Jahr verteilt gelegentlichen Kontakt zu Sexarbeiterinnen[2] (drei bis zehn), selten innerhalb der Parkanlage selbst. Aufgrund von AnrainerInnenbeschwerden bezüglich am Spielplatz gefundener Kondome richtete *sam 2* über die Sommermonate ein spezielles Augenmerk auf diese Problematik. Sexarbeiterinnen wurden im Rahmen von Gesprächen während der Ausgabe von Kondomen sensibilisiert, diese zu entsorgen. Im Rahmen dieser Gespräche informierte *sam 2* auch über Angebote von *SOPHIE! Bildungsraum für Sexarbeiterinnen*.

Kaiserwiese

Bei Schönwetter wird die Kaiserwiese von PassantInnen und TouristInnen zum Verweilen und für sportliche Freizeitaktivitäten genutzt. *sam 2* sucht dieses Areal regelmäßig auf und traf im ersten Halbjahr 2017 gelegentlich marginalisierte Menschen an. *sam 2*-MitarbeiterInnen vermittelten bei Bedarf und standen vor Ort als Ansprechpersonen für Information und Beratung zur Verfügung. Nutzungskonflikte sind *sam 2* an diesem Ort nicht bekannt.

Erweiterte Einsätze und Monitoring

sam 2 übernimmt bei gesonderten Anfragen und Beschwerdelagen (über die Sucht- und Drogenkoordination) Monitoringaufträge, in deren Rahmen aktuelle Entwicklungen im öffentlichen Raum des zweiten Bezirks beobachtet und etwaige Interventionsnotwendigkeiten geprüft werden.

Aufgrund von Beschwerdelagen war *sam 2* außerhalb des Kerneinsatzgebietes an folgenden Plätzen im zweiten Bezirk tätig: Augarten, Max-Winter-Platz, Rudolf-Bednar-Park, Stadioncenter sowie beim Areal um das Eventlokal „Pratersauna".

[1] Es handelt sich hier ausschließlich um Männer.

[2] Es handelt sich hier ausschließlich um Frauen.

BERICHT DES TEAMS SAM FLEX

sam flex im 12. Bezirk

Schedifkaplatz

Am Schedifkaplatz halten sich unterschiedliche marginalisierte Menschen auf: Neben wohnungslosen, alkoholabhängigen Menschen sind hier immer wieder Flüchtlinge und/oder AsylwerberInnen anzutreffen. Abends hält der *Canisibus* der Caritas am Schedifkaplatz und versorgt von Armut betroffene Menschen mit Suppe. Auch durch das nahegelegene Caritas Notquartier *U63* und das Notquartier *Vinzirast* halten sich relativ viele marginalisierte, wohnungslose Menschen vor Ort auf. Im Winter befinden sich in unmittelbarer Nähe zwei Winternotquartiere[3], was in den Monaten Jänner bis April und November wie Dezember zusätzlich für eine höhere Anzahl von wohnungslosen Menschen sorgen kann.

Die Situation war – trotz der zeitweise hohen Aufenthaltszahl von Menschen – sozial verträglich. Die Aufgaben von *sam flex* sind in diesem Bereich Beratung, Information und Vermittlung von wohnungslosen Menschen zu Notversorgung, Tageszentren und – vor allem in der kalten Jahreszeit – zu Notquartieren. Auch die Kommunikation von Verhaltensregeln[4] im öffentlichen Raum gehört zu den Tätigkeiten von *sam flex* in diesem Gebiet.

sam flex ist auch in nahegelegenen Parks (Theodor-Körner-Park, Miep-Gies-Park) regelmäßig im Einsatz. Im Sommer kam es auf Ersuchen der Polizei zu einer höheren Frequenz der Begehung des Miep-Gies-Parks.[5] Der Theodor-Körner-Park wurde auf Bitte der MA 42 vermehrt aufgesucht. Hier nächtigten immer wieder einzelne obdachlose Menschen im Turm am Spielplatz, welcher in weiterer Folge durch die MA 42 umgestaltet wurde. Durch den fehlenden Regenschutz hat der Platz für NächtigerInnen seither an Attraktivität verloren. *sam flex* ist hier gefordert, einerseits wohnungslose Menschen mit Information, Beratung und Vermittlung zu unterstützen, andererseits aber auch die Interessen der jungen SpielplatznutzerInnen zu berücksichtigen und durch (Regel-)Kommunikation Rücksichtnahme zu fördern.

Arcade Meidling und Bahnhof Meidling

Vor der *Arcade Meidling* hielten sich zu Jahresbeginn im Vergleich zum Vorjahr[6] wieder mehr marginalisierte Menschen auf. Es handelte sich hauptsächlich um männliche Rumänen, die im nahegelegenen Winternotquartier in der Eichenstraße nächtigten und den Platz vor der *Arcade* zum Aufenthalt nutzten. Aber auch wohnversorgte WienerInnen, die aufgrund von prekären

[3] In der Breitenfurter Straße 1 und Eichenstraße 58-64.
[4] Hier geht es beispielsweise um die ordnungsgemäße Entsorgung von Müll, aber auch um Lautstärke von Musik/Radios.
[5] Die Polizei hatte zuvor über Suchtmittelhandel berichtet. sam flex suchte den Ort verstärkt auf und nahm keinen Handel wahr.
[6] Im Jahr 2016 hielten sich in der Regel zwei bis fünf marginalisierte Menschen zeitgleich vor Ort auf.

Wohnverhältnissen auf den öffentlichen Raum angewiesen sind, nutzten den Ort als Treffpunkt und zum Austausch.

Durch übermäßigen Alkoholkonsum kam es innerhalb der Gruppe der Rumänen auch zu Konflikten vor Ort (z.B. lautstarkes Streiten untereinander). PassantInnen waren nach Wahrnehmung von *sam flex* nicht involviert. Mit dem Ende des Winterpakets Ende April 2017 hat sich die Situation wieder deutlich entspannt. Im Sommer und Herbst bestand die Gruppe aus fünf bis 15 marginalisierten Menschen. *sam flex* betreibt vor Ort hauptsächlich Beziehungsarbeit sowie Regelkommunikation und führt Beratungs- und Informationsgespräche.

Im Einkaufszentrum gibt es, vorwiegend in den kalten Monaten, auch Kontakt zu den MitarbeiterInnen der Bücherei. Die Räumlichkeiten werden von Menschen als Aufenthaltsort genutzt, die auf den öffentlichen Raum angewiesen sind. Die Kommunikation von Regeln innerhalb der Bibliothek ist hier Thema, aber auch die Sorge der MitarbeiterInnen, dass jemand Unterstützung durch die Soziale Arbeit benötigt.

Am Bahnhof selbst war es zumeist sehr ruhig, es hielten sich kaum marginalisierte Menschen in der Halle auf. In der kalten Jahreszeit wird der Warteraum in der Eichenstraße von wohnungslosen Menschen (drei bis fünf Personen) für den Tagesaufenthalt genutzt. Diesbezüglich gibt es immer wieder Austausch mit der ÖBB Mungos-Security. Auf der Meidlinger Hauptstraße wurden BettlerInnen angetroffen, die bei Bedarf von *sam flex* beraten wurden. Der Austausch mit KooperationspartnerInnen hat gezeigt, dass sich die Zahl der BettlerInnen im Jahr 2017 nicht erhöht hat.

U-Bahn-Stationen Niederhofstraße/Längenfeldgasse und Umgebung

Rund um die Niederhofstraße hielten sich vor allem KonsumentInnen illegaler Suchtmittel auf. Vereinzelt wurden wohnungslose Menschen im Umfeld angetroffen. *sam flex* betrieb hier Regelkommunikation und bot Informations- und Beratungsgespräche. Regelmäßig wurden vor Ort auch Menschen wahrgenommen, die mutmaßlich mit Suchtmittel handelten. Verglichen mit dem Jahr 2016 ist sowohl die Anzahl der Menschen, die hier möglicherweise Suchtmittel verkaufen, als auch die Anzahl an KonsumentInnen illegaler Suchtmittel stark zurückgegangen.

Im zweiten Halbjahr 2017 setzte *sam flex* einen Schwerpunkt rund um den „Längenfeldgarten“ bei der Dunklergasse und suchte das Gebiet nahezu täglich auf. Hier kooperierte *sam fex* mit Fair-Play 12, der *suchthilfe wien* Einrichtung *jedmayer Aufsuchende Gemeinwesenorientierte Arbeit* (AGA) und der MA 42. Der Garten wird seit Herbst 2017 von KonsumentInnen illegaler Suchtmittel zum Übernachten genutzt. Auch tagsüber ist der Platz bei diesen Menschen beliebt. Den MitarbeiterInnen von *sam flex* ist es gelungen, zu den sich dort aufhaltenden Menschen eine gute Beziehung aufzubauen. Schwerpunkt ist hier vor allem die Regelkommunikation, was die Sauberkeit vor Ort anlangt. Hier unterstützte *sam flex* auch durch die Weitergabe von Müllsäcken und Handschuhen und legte besonderes Augenmerk auf die fachgerechte Entsorgung von gefundenen

Spritzen. Ein Fokus von *sam flex* war hier, in Gesprächen mit KonsumentInnen illegaler Suchtmittel deren Verantwortung gegenüber anderen NutzerInnen des öffentlichen Raums zu thematisieren – und auf die potentielle Gefährdung anderer durch infektiöses Material hinzuweisen. Gleichzeitig thematisierte *sam flex* mit den GärtnerInnen und MitarbeiterInnen der MA 42 den sicheren Umgang mit infektiösem Material. *sam flex* bot zusätzlich Beratungs- und Informationsgespräche zum Umgang mit urbanen Phänomenen, die auch das Ziel haben, ein gewisses „Verstehen" für die Lebenslagen von wohnungslosen und suchtkranken Menschen zu entwickeln.

Weitere Einsatzorte in diesem Bereich sind der Hermann-Leopoldi-Park und der Meidlinger Markt. An beiden Orten war die Situation unauffällig.

Bild: *sam flex* MitarbeiterIn im Gespräch mit PassantInnen im Meidling; ©*suchthilfe wien*

***sam flex* im 7. Bezirk**

Urban-Loritz-Platz und Umgebung

Am Urban-Loritz-Platz hielten sich 2017 bis zu 15 marginalisierte, wohnungslose Menschen zeitgleich auf. In den kalten Monaten beschränkte sich der Aufenthalt vor allem auf die nahe gelegene Bücherei und die U-Bahn-Station Burggasse-Stadthalle. *sam flex* suchte in den Wintermonaten beide Bereiche verstärkt auf und kooperierte dabei mit den Security-MitarbeiterInnen der Bücherei. *sam flex* hat vor Ort neben Informations- und Beratungsgesprächen[7] auch Vermittlungen zu Tageszentren und in Notquartiere durchgeführt. Bei medizinischen Notfällen kommt es immer wieder dazu, dass *sam flex* die Rettung hinzuziehen muss.

Im Frühjahr und Sommer 2017 verlagerte sich der Aufenthalt vor allem auf den Bereich *vor* der U-Bahn-Station, sowie auf die Parks bei der Westbahnstraße und die Straßenbahnhaltestellen. Bei den Straßenbahnhaltestellen hielten sich immer wieder marginalisierte Menschen auf. Es handelte sich vor allem um Menschen aus Osteuropa ohne Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und ohne Krankenversicherung.

In den Parkanlagen an der Westbahnstraße war es 2017 mit zwischen drei und 13 marginalisierten Menschen ruhig. Es handelte sich dabei hauptsächlich um Menschen, die in Wien keine Ansprüche nach dem Sozialhilfegesetz haben und auch über keine Krankenversicherung verfügen. NutzerInnenkonflikte wurden kaum beobachtet. Themen der wenigen Konflikte waren Urinieren im öffentlichen Raum, Müll und Schlafen auf den Bänken. *sam flex* kommunizierte verstärkt Regeln und stand den ParknutzerInnen als Ansprechperson zur Verfügung. In erwähnten Parks findet auch Vernetzung mit *Tangram* statt, einer Einrichtung des *Verein Multikulturelles Netzwerk* (*MKN*), die im Bezirk Parkbetreuung anbietet.

Im Oktober 2016 wurde die WC-Anlage am Urban-Loritz-Platz (bei den Haltestellen der Straßenbahnen) umgestaltet und neu eröffnet. Um die hygienische Situation am Platz und in den Parks zu verbessern, hat *sam flex* die Einführung eines Jeton-Systems zur kostenlosen Nutzung der Toilette für marginalisierte Menschen angeregt. Seit Anfang Juli 2017 konnte dieses Projekt auf Wunsch der Bezirksvorstehung Neubau und mit Unterstützung der MA 48 starten.

Bild*: Jetons für den Urban-Loritz-Platz, ©suchthilfe wien*

[7] *sam flex* ist hier in der psychosoziale Beratung zu den Themen Schulden, Schlafplatzvermittlung, medizinische Versorgung tätig. Auch ein erstes „Herantasten“ an das Hilfssystem ist hier immer wieder Thema.

Ein halbes Jahr nach Start dieses Projekts zeigt sich aus Sicht von *sam flex* der Erfolg dieser Maßnahme: Einerseits wird im öffentlichen Raum weniger uriniert, anderseits ist die Vergabe von WC-Jetons für MitarbeiterInnen von *sam flex* ein gutes Tool, um mit den marginalisierten Menschen am Platz ins Gespräch zu kommen.

Auch zum Reinigungspersonal der WC-Anlage besteht guter Kontakt.

Der Emil-Maurer-Park wird in der warmen Jahreszeit von marginalisierten Menschen frequentiert. Hier handelt es sich vorwiegend um BettlerInnen, die den Park zum Aufenthalt und vermutlich auch zur Übernachtung[8] nutzen. Die dort vorhandene Infrastruktur (viele Liege- und Sitzmöglichkeiten) lädt auch finanzschwache Menschen zum Verweilen ein. *sam flex* nahm in diesem Bereich keine Nutzungskonflikte wahr. Der Fokus von *sam flex* in diesem Einsatzgebiet liegt in der Beratung und Regelkommunikation sowie, wenn möglich, in der Schlafplatzvermittlung und der Begleitung in nahegelegene Tageszentren.

Westbahnhof, Europaplatz und Umgebung

Im Winter 2016/2017 beschäftigte das Thema Jugendliche, die sich vermehrt rund um den Westbahnhof aufhielten (darunter vor allem junge geflüchtete Menschen). die vor Ort tätigen Einrichtungen. Es hielten sich zeitweise bis zu 70 geflüchtete junge Männer zeitgleich am und im Westbahnhof auf. Dies nahm *sam flex* zum Anlass, im operativen *Sicherheits-Jour-fixe Westbahnhof und Urban-Loritz-Platz* einen Schwerpunkt zu setzen und auch Organisationen der Jugendarbeit einzuladen. Die Situation hat sich mittlerweile wieder entspannt, der Austausch mit unterschiedlichen NetzwerkpartnerInnen war essentiell und konnte die Handlungssicherheit einzelner KooperationspartnerInnen erhöhen. JUVIVO 15 und Fair-Play-15 sind seitdem fixe VernetzungspartnerInnen.

Im Jahr 2017 begegnete *sam flex* in der kalten Jahreszeit vereinzelt bis zu 40 marginalisierten Menschen im gesamten Westbahnhof-Gebäude, zumeist waren es aber deutlich weniger (um die 15). In der Halle funktioniert die Kooperation mit der ÖBB Mungos-Security gut, gegenseitige Unterstützungsleistungen werden immer wieder erbracht.

Der Europaplatz/Neubaugürtel ist ein stark frequentierter Platz im Umfeld des Westbahnhofs. Trotz der generell hohen Nutzung vor Ort hielten sich rund um die Straßenbahnhaltestellen mit 15 bis max. 20 marginalisierten Menschen etwas weniger Personen auf als in den letzten Jahren.[9] Es

[8] Da *sam flex* bis längstens 22:00 Uhr im Einsatz ist, wurden keine NächtigerInnen beobachtet. Es finden sich aber vereinzelt Spuren von Übernachtungen.

[3] Im Winter hielten sich hier zwischen zwei und zwölf marginalisierte Menschen auf. Im Jahr 2016 waren es 20, 2015 25 Menschen.

handelte sich hierbei hauptsächlich um rumänische und bulgarische BettlerInnen. Neben Regelkommunikation ist das Ziel von *sam flex,* die persönliche Lebenssituation der Menschen durch Beratung und Vermittlung zu medizinischen und karitativen Angeboten zu verbessern. Sauberkeit und Reinigung vor Ort waren immer wieder Thema im operativen *Sicherheits-Jour-fixe Westbahnhof*. Am Platz vor dem Restaurant *Vapiano* wurden im Frühjahr die Bänke vonseiten der ÖBB abmontiert. Seitdem halten sich dort kaum mehr Menschen auf.

Vor dem „Motel One" am Europaplatz hielten sich regelmäßig marginalisierte Menschen auf, es handelte sich in vielen Fällen um UngarInnen, die in kleiner Gruppe vor Ort waren. Auch hier bot *sam flex* Beratungs- und Informationsgespräche, begleitete in Tageszentren und betrieb Regelkommunikation.

Der direkt an den Europaplatz angrenzende Christian-Broda-Platz war in den vergangenen Jahren ein beliebter Aufenthaltsort für Punks, BettlerInnen, KonsumentInnen illegaler Suchtmittel und alkoholkranke Menschen. 2017 wurde der Platz von diesen Menschen weniger genutzt als in den Vorjahren. BettlerInnen und andere von Armut betroffene Menschen hielten sich vor Ort 2017 in kleiner Anzahl auf. KonsumentInnen illegaler Suchtmittel hielten sich untertags kaum auf, es wurden aber immer wieder Konsumspuren entdeckt (vor allem in den umliegenden Gassen, wie z.B. am Beginn der Millergasse). *sam flex* entsorgte die Konsumspuren (Verpackungsmaterial, Spritzen) fachgerecht. Es wurden in Summe selten mehr als zwölf marginalisierte Menschen zeitgleich am Christian-Broda-Platz angetroffen. Konflikte wurden nicht beobachtet. Die Tätigkeiten von *sam flex* waren hier Regelkommunikation und Informations- und Beratungsgespräche.

***sam flex* im 9. Bezirk**

Friedensbrücke, Julius-Tandler-Platz und Spittelauer Platz

Im Bereich der U-Bahn-Station Friedensbrücke hielten sich im Jahr 2017 deutlich weniger marginalisierte Menschen auf als noch in den Vorjahren.[10] Dennoch wurden der Bereich rund um die U-Bahn-Station und der Skater Platz regelmäßig aufgesucht, um auf etwaige Veränderungen rasch reagieren zu können. Die Anzahl marginalisierter Menschen am Spittelauer Platz war im Jahr 2017 ebenfalls sehr niedrig, es wurden hier nur selten und vereinzelt bis zu drei marginalisierte Menschen angetroffen. Es handelt sich hier vor allem um alkoholkranke Personen, die wohnungslos sind. Eine Ausnahme bildet der Montag durch die Präsenz des Louise-Busses der Caritas, dann wurden bis zu acht marginalisierte Menschen angetroffen.

Beim Franz-Josefs-Bahnhof hielten sich im Jahr 2017 während der Woche zumeist zwischen fünf und 15 marginalisierte, alkoholkranke Menschen zeitgleich auf, wobei die Anzahl der Menschen in der zweiten Jahreshälfte etwas höher war als in der ersten. An Sonntagen waren es mit bis zu 25

[10] Im Jahr 2017: drei bis fünf Personen zeitgleich; 2016 waren es fünf bis zwölf Menschen.

marginalisierten Menschen deutlich mehr. Grund für die höheren Zahlen am Wochenende ist die Öffnung des *Billa* Supermarkts am Sonntag. *sam flex* führte hier vor allem Informations- und Beratungsgespräche und betrieb Regelkommunikation. Es handelt sich bei den marginalisierten Menschen einerseits um eine kleine Gruppe von österreichischen Männern – vereinzelt auch Frauen – die sich regelmäßig vor Ort zum Alkohol trinken trifft, andererseits um eine Gruppe polnischer Männer (sechs bis zehn Personen), die bereits seit Jahren in der Umgebung nächtigt und zumeist stark alkoholisiert ist. Der Alkoholmissbrauch ist auch für den schlechten physischen und psychischen Zustand dieser Männer verantwortlich. Regelkommunikation und Beziehungsaufbau gestaltete sich auf Grund der Beeinträchtigung der Männer zum Teil schwierig. *sam flex* hat hier eine gute Gesprächsbasis mit den Menschen. Für die nachhaltige Betreuungsarbeit kommt allerdings erschwerend hinzu, dass die meisten der Betroffenen keine Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben, und die Möglichkeiten der Betreuung dadurch sehr beschränkt sind. Bei der Gruppe der ÖsterreicherInnen ist der Großteil wohnversorgt. Einige wenige sind obdachlos bzw. leben in prekären Wohnverhältnissen. Hier leisten die MitarbeiterInnen von *sam flex* Motivationsarbeit zur Annahme von Angeboten im Bereich der Wohnungslosenhilfe und bieten zusätzlich Begleitung zu diversen Einrichtungen an.

Ab Frühjahr 2017 hielt sich die Gruppe der polnischen Männer neben dem Franz-Josefs-Bahnhof auch verstärkt im Gemeinschafsgarten in der Nordbergstraße und bei den Bänken entlang der Spittelauer Lände[11] auf. Dies führte – vor allem im und rund um den Gemeinschaftsgarten – immer wieder zu Beschwerden. Am Grünstreifen zwischen den Stationsausgängen Spittelauer Lände und Friedensbrücke wurden nach einer Beschwerde die Bänke abmontiert und Einzelsessel aufgestellt. *sam flex* bot hier den BeschwerdeführerInnen Beratungs- und Informationsgespräche zum Umgang mit urbanen Phänomenen, die auch das Ziel haben, ein gewisses Verständnis für die Lebenslagen wohnungsloser Menschen zu entwickeln. Im Rahmen der Beschwerdelage im Gemeinschaftsgarten kooperierte *sam flex* mit der *Gebietsbetreuung/Stadterneuerung* sowie mit dem Verein *Gartenpolylog*.

[11] Konkret halten sich die Männer bei den Bänken nahe der U4-Station Friedensbrücke im Bereich zwischen den beiden Ausgängen auf.

Bilder*: Unterstützung bei der Regelkommunikation im Gemeinschaftsgarten Nordbergstraße; © suchthilfe wien*

Im Frühjahr und Sommer 2017 gab es im Bereich Julius-Tandler-Platz und Friedensbrücke mehr Beschwerden als im Vorjahr. *sam flex* schätzt die Situation in diesem Bereich weiterhin als sozial verträglich ein. Diese Ansicht teilen auch KooperationspartnerInnen wie die Polizei und Mungos Security. Umso höher ist die Bedeutung der Gespräche mit BeschwerdeführerInnen, in denen es darum geht, sich den Ängsten und Sorgen der Menschen anzunehmen, sie zu entlasten und gleichzeitig für die Lebenswelt marginalisierter Menschen zu sensibilisieren.

Votiv- und Sigmund-Freud-Park

Im Votiv- und Sigmund-Freud-Park ist *sam flex* vor allem im Sommer vermehrt im Einsatz. Beide Parks werden von vielen unterschiedlichen Menschen genutzt. Den meisten Kontakt gab es hier zu sieben bis zehn BettlerInnen, die sich im Sigmund-Freud-Park aufhielten. Auch hier bot *sam flex* Beratungs- und Informationsgespräche, begleitete in Tageszentren und betrieb Regelkommunikation. Thema war hierbei meist Nächtigen im öffentlichen Raum. *sam flex* bewertet die Situation im Jahr 2017 als sozial verträglich, es sind auch keine Beschwerden bekannt.

Sonstige Orte

Regelmäßig wurden auch der Arne-Carlsson-Park und der Liechtensteinpark aufgesucht. In diesen Parks hielten sich kaum marginalisierte Menschen auf.

Ein kurzer Einsatz führte *sam flex* im Frühjahr 2017 auch ins Schubertviertel, rund um den Lichtentalerpark, wo in Zusammenarbeit mit Jugendeinrichtungen nach einer Beschwerde[12] ein Monitoring durchgeführt wurde.

Aufgrund einer ähnlichen Beschwerde war *sam flex* auch kurzfristig rund um die Van-Swieten-Gasse im Einsatz. *sam flex* nahm mehrmals vor Ort Jugendliche wahr und kooperierte mit JUVIVO.

sam flex im Bereich U6-Station Josefstädter Straße

Das Einsatzgebiet Josefstädter Straße umfasst den Bereich zwischen Thaliastraße und Josefstädter Straße sowie den Platz rund um die U-Bahn-Station Josefstädter Straße und den Uhlplatz. Vor Ort halten sich marginalisierte Menschen in unterschiedlich großen Gruppen bei der Haltestelle der Linie 33, vor dem U-Bahn-Eingang, vor dem Tageszentrum JOSI und vor dem Yppenheim auf.

Am Platz vor der und rund um die U-Bahn-Station Josefstädter Straße hielten sich 2017 – abhängig von der Witterung – zwischen 35 und 60 marginalisierte Menschen zeitgleich auf.[13] Polizeipräsenz, Wetterlage sowie Schließzeiten der JOSI[14] beeinflussen die Dichte des Aufenthalts. In der kalten Jahreszeit sind weniger Menschen vor Ort, und die Aufenthaltsdauer sinkt.

Bei den sich aufhaltenden marginalisierten Menschen handelte es sich zumeist um wohnungslose – großteils alkoholkranke – KlientInnen, aber auch um KonsumentInnen illegaler Suchtmittel. KlientInnen beider Gruppen konsumierten vor Ort Alkohol. Bei den meisten kann man von Multiproblemlagen (Suchterkrankungen, Wohnungslosigkeit, physische und/oder psychische Erkrankungen etc.) sprechen. Oft mangelt es an den Anspruchsvoraussetzungen für Leistungen aus dem Sozialhilfesystem in Österreich.

sam flex setzte im gesamten Bereich der U6-Station Josefstädter Straße Vermittlungsangebote zu Einrichtungen des Wiener Gesundheits- und Sozialsystems sowie in das Sucht- und Drogenhilfenetzwerk und betrieb Regelkommunikation. Die Entsorgung von Müll rund um die Station war hier immer wieder Thema. Gleichzeitig bot *sam flex* Informations- und Beratungsgespräche für marginalisierte Menschen und stand allen anderen NutzerInnen des öffentlichen Raums vor Ort als Ansprechperson zur Verfügung. Vor dem Yppenheim kommunizierte *sam flex* verstärkt Regeln, um den Eingang freizuhalten und Müll ordnungsgemäß zu entsorgen. In den seltenen Fällen, in denen *sam flex* körperliche Auseinandersetzungen wahrnahm, wurde die Polizei hinzugezogen.

---

[12] Es handelte sich hier sowohl im Fall des Lichtentalerpark als auch im Bereich rund um die Van-Swieten-Gasse um Jugendliche, die Alkohol konsumierten und Verschmutzungen hinterließen.

[13] An einzelnen Tagen wurden über 70 marginalisierte Menschen zeitgleich wahrgenommen.

[14] Schließzeiten im Tageszentrum JOSI entstehen z.B. dann, wenn sich die höchstmögliche Anzahl an BesucherInnen im Tageszentrum befindet und so der weitere Einlass gesperrt ist.

Prinzipiell ist die Fluktuation der Menschen vor Ort gering, das bedeutet, dass ein Großteil der Menschen vor Ort die Angebote der sozialen Arbeit bereits kennt. Die *suchthilfe wien* ist mit zwei aufeinander abgestimmten Teams vor Ort: *streetwork* richtet seine Angebote an KonsumentInnen illegaler Suchtmittel, *sam flex* an alle anderen marginalisierten Menschen und alle NutzerInnen des Sozialraums.

Trotz der hohen Anzahl an suchtkranken und wohnungslosen Menschen erhielt *sam flex* im Jahr 2017 keine Beschwerden zum Einsatzgebiet rund um die Josefstädter Straße. Die Polizei ist nach wie vor regelmäßig und in hoher Frequenz vor Ort präsent. Im Vergleich zum Vorjahr nahm *sam flex* wesentlich weniger mutmaßliche Suchtmittel-Händler wahr. Ähnlich ist die Situation im Bereich der Thaliastraße: Hier nahm *sam flex* – im Gegensatz zu 2016 – kaum Menschen wahr, die vermeintlich Suchtmittel verkauften. Marginalisierte und von Armut betroffene Menschen, wie zum Beispiel BettlerInnen, hielten sich in kleinen Gruppen oder einzeln im Bereich der Thaliastraße auf.

Seit Sommer 2017 gibt es das „Wohnzimmer am Uhlplatz“, das mit Unterstützung der *Lokalen Agenda 21* ins Leben gerufen wurde. Diese Grätzloase hat *sam flex* immer wieder im Rahmen der Außendienstrunden besucht. Hier wurden keine Nutzungskonflikte wahrgenommen.

„ENDSTATION WIEN?“ – EIN ESSAY

von Annika Rauchberger, Lorenz Sack

Spaziert man schnellen Schrittes durch die Straßen Wiens, so kann man sich seinen historischen Prachtbauten, Palais, kunstvoll gestalteten Parks und ausgedehnten Plätzen kaum entziehen. Verlangsamt man jedoch den Schritt, werden die Menschen in der Stadt sichtbarer, und es wird deutlich, dass die Stadt nicht auf ihre physischen Kennzeichen reduzierbar ist.

Es sind vor allem die Menschen, nicht die Häuser, die die Stadt ausmachen. Wir alle, die hier in Wien leben, arbeiten oder nur auf Durchreise sind, nehmen den Raum geprägt durch unsere Erinnerungen, Vorstellungen und Nutzungen ganz unterschiedlich wahr. Wir alle haben zudem ganz verschiedene Ansprüche und Bedürfnisse an die Räume, in denen wir uns bewegen und interagieren.

Dem öffentlichen Raum wird in der Mobilen Sozialen Arbeit eine große Bedeutung zugesprochen, da er nicht nur Arbeitsraum ist, sondern vor allem auch Ausgangspunkt für professionelle Unterstützung für Menschen in schwierigen Lebenslagen. Gerade für Menschen ohne Obdach kann er Lebensraum, also Aneignungsraum, sozialer Raum, Ort für Begegnung, Interaktion und Treffpunkt sein. Der öffentliche Raum kann nicht als ein statisches Gebilde betrachtet werden, seine Beschaffenheit ist auch immer ein Ausdruck gesellschaftlicher Entwicklung. Der öffentliche Raum ist aber keineswegs immer offen für alle. All die Cafés, die die Straßen und Plätze beleben, bieten den Aufenthalt nur gegen Konsumation an. Menschen ohne ausreichende finanzielle Mittel werden zunehmend verdrängt. Dabei hat gerade der öffentliche, konsumpflicht-freie Raum eine sehr wichtige Eigenschaft für unsere Arbeit als StraßensozialarbeiterInnen: das Sichtbarmachen der Menschen.

Jeden Tag begegnen wir Männern und Frauen, die ohne öffentliche Plätze, Parks und Straßen unsichtbar blieben. Sie stammen vor allem aus Polen, der Slowakei, Ungarn, Bulgarien und Rumänien. Sie sind nach Wien gekommen in der Hoffnung Arbeit, einen Wohnraum und eine Zukunft zu finden. Die Wunschträume zerschlagen sich jedoch an der Realität. Binnen vier Monaten sind sie als EU-BürgerInnen verpflichtet eine Meldeadresse vorzuweisen, außerdem ausreichend finanzielle Mittel, um sich selbst zu erhalten. Zudem müssen sie versichert sein. Das sind Voraussetzungen, die vorwiegend wohlhabendere und gut ausgebildete Menschen erfüllen können.

In unserer täglichen Arbeit begegnen wir hauptsächlich jenen, die diese Voraussetzungen für einen möglichen Daueraufenthalt nicht mitbringen. Zurück können sie nicht, da viele Familien daheim auf Geldzuwendungen von ihren Liebsten warten, oder aber sie haben die Zelte abgebrochen, Haus und Hof verkauft. Nicht selten sind unsere KlientInnen Angehörige von Romvölkern und werden aufgrund ihrer Herkunft an Schulen und am Arbeitsmarkt diskriminiert. Die wohlfahrtsstaatliche Unterstützung fällt oft so gering aus, dass sie „zum Leben zu wenig und zum Sterben zu viel" ist. Sie leben lieber In Wien auf der Straße, als nach Hause zurückzukehren. Die Parks, Straßen und Plätze der Stadt sind ihr Lebensmittelpunkt geworden.

Einer dieser Mittelpunkte ist der Stadtpark im Herzen der Stadt. Für Maria[15] aus der Slowakei ist dieser Ort nicht nur ein Aufenthaltsraum, um ihre Bekannten zu treffen, sondern auch ihr Arbeitsplatz. Tagsüber sitzt sie in ihrem Rollstuhl an einer Brücke und bittet die vorübergehenden Menschen um etwas Kleingeld. Maria über den Stadtpark: „*Ich fühle mich hier sehr sicher. Es ist hier sehr ruhig, die Polizei kennt mich bereits und lässt mich in Ruhe arbeiten. Im Gegensatz zum Schwedenplatz, wo ich schon sehr viele schlechte Erfahrungen gemacht habe. Ich bin hier im Stadtpark mehr oder weniger die Einzige, die bettelt, und stehe somit in keinem Konkurrenzkampf'. Ich verdiene hier gutes Geld, auch wenn es am Schwedenplatz mehr gewesen wäre. Leute, die an mir vorbei gehen, sind nett. Besonders Familien mit Kindern, die mir winken, und denen ich zurück winke. Ähnlich ist es mit Männern in Anzügen, die sehr großzügig sind und sich über mein ‚Grüß Gott' freuen. Männer im Allgemeinen geben mir öfter Geld als Frauen und dies besonders dann, wenn sie mit einer Frau unterwegs sind. Touristen hingegen geben nicht so viel und Asiaten sowieso nie etwas.*"

In Wien gefällt es ihr besonders gut, weil sie nicht so einsam ist wie in der Schweiz oder in Innsbruck, wo sie sich zuvor aufgehalten hat. Ohne Orte wie den Stadtpark bliebe sie unsichtbar. Das Verschwinden von konsumfreien öffentlichen Orten wäre für Maria und viele andere Menschen verheerend, da es für sie schwieriger werden würde, soziale Kontakte aufrecht zu erhalten und Geld zu verdienen.

Nicht nur Wiens zentral gelegene Grünoase ist ein Ort der Begegnung. Auf der Favoritenstraße im zehnten Bezirk trifft sich, so scheint es, die ganze Welt. Die MarktschreierInnen vom Viktor-Adler-Markt verkünden Angebote, StraßenmusikerInnen sorgen für Unterhaltung und AnwohnerInnen tauschen sich über die neusten Ereignisse aus. In der Mitte dieses bunten Treibens liegt der Keplerplatz. Die vielen Bänke und Bäume laden zum Verweilen ein. Von dort aus hat man einen guten Blick auf das Treiben der Fußgängerzone. Für einen obdachlosen

[15] Sämtliche Namen der hier beschriebenen Personen wurden geändert.

Herren aus Polen, der jahrelang ohne Vertrag am Bau gearbeitet hat, bedeutete ein Arbeitsunfall den sozialen Abstieg. Er konnte die Miete und fällige Rechnungen nicht begleichen. Da er nicht auf vertraglicher Basis angestellt war, hat er keinen Anspruch auf Sozialleistungen. Es gibt viele Männer wie ihn, die die Schwarzarbeit am Bau zunächst als Notlösung für den Anfang annehmen und nicht selten dort bis zu zwanzig Jahre bleiben. Die Baufirma spart so viel Geld, am Ende zahlen Menschen wie Piotr die Rechnung. Ohne ausreichende Beitragsjahre können sie nicht einmal eine Mindestpension beziehen. Piotr schlägt sich gerade so durch. Auf dem Keplerplatz kann er von seinen Sorgen zumindest für eine kurze Zeit Abstand nehm*en: „Ich komme sehr gerne auf den Keplerplatz, weil hier die ganze Welt zusammenkommt. Ich habe viele Freunde hier, hier erlebe ich was, und das Schönste ist, dass sich die Leute hier verstehen. Wir helfen einander."*

Besonders für Menschen in schwierigen Lebenslagen sind öffentliche Orte wie dieser unerlässlich, um Kontakte zu halten. Sie brauchen kein Telefon, um ein Treffen zu vereinbaren, sie wissen, irgendwer ist immer da. Auch Mehmet hält sich gerne am Keplerplatz auf und schätzt die dortige gesellige Stimmung: *„Ich mag den Ort, weil man hier nicht alleine ist. Ich trinke mein Bier, rauche eine Zigarette und habe Gesellschaft."*

Mehmet, ausgebildeter Steinmetz und aufgewachsen mit zehn Geschwistern, rutschte schon während der Ausbildung in die Sucht. Als Gründe nennt er familiäre Probleme und die gesellschaftliche Ablehnung, die er als Migrant zweiter Generation bereits seit früher Kindheit erleben musste.
Bedingt durch den sozialen Abstieg gingen mit der Zeit auch FreundInnen, Verwandte und ArbeitskollegInnen auf Distanz zu ihm. Als Konsequenz der Sucht verlor er Wohnung und Arbeit. Momentan findet er Unterschlupf bei einem Bekannten, kann sich aber untertags dort nicht aufhalten. Seinen einzigen Rückzugsraum an der frischen Luft und in unmittelbarer Nähe seiner Unterkunft bietet daher der Keplerplatz. Mehmet meint, dass ihm die dort aufhältige Community so etwas wie Rückhalt, Sicherheit und vor allem Akzeptanz bietet.

Bemerkenswerterweise ist der Keplerplatz zu einem höchst inklusiven Ort geworden. Menschen verschiedenster Nationalitäten, Alteingesessene, AsylwerberInnen, Menschen mit und ohne Problemlagen, PassantInnen, Menschen mit diversen Suchtproblematiken und Geschäftstreibende halten sich dort in einem friedvollen Nebeneinander auf. Selbstverständlich gibt es ab und an Zank, der jedoch entweder untereinander oder, wenn notwendig, auch durch die professionelle Intervention und Mediation seitens der SozialarbeiterInnen von *sam* gelöst wird. In unserem Arbeitsalltag zeigt sich immer wieder, dass auch scheinbar kleine Handlungen große Wirkungen haben.

Eines Nachmittags lief ein psychisch auffälliger Mann den Keplerplatz auf und ab, schrie unaufhörlich *„Versager"* und raufte sich dabei die Haare. Die AnrainnerInnen, die es sich auf den Bänken gemütlich gemacht hatten, reagierten ängstlich, PassantInnen gingen schnellen Schrittes weiter. Wir gingen langsam auf den Mann zu, sprachen ihn an, und boten ihm unsere Hilfe an. Sichtlich erstaunt dass jemand auf ihn aufmerksam geworden war, hielt er inne. Da er noch sehr aufgebracht war, beschlossen wir mit ihm eine Runde zu gehen und uns dann auf einer Parkbank niederzulassen. Wen er mit „Versager" bedacht hatte, wissen wir bis heute nicht, vermutlich meinte er aber sich selbst. Denn kaum hatten wir Platz genommen, platzte es aus Karl heraus. *„Das Schicksal ist über mich hereingebrochen, es ist alles zu viel."* Nicht nur die Sprache, der ganze Auftritt war bühnenreif. Karl hatte eine längere Haftstrafe verbüßen müssen und war nun seit einem Monat wieder auf freiem Fuß. Doch *„die Freiheit",* wie er es betonte, *„schmeckte vor der Haft viel süßer"*. Mittlerweile hatte sich seine Frau von ihm scheiden lassen, der Kontakt zu seinen drei Kindern wurde ihm untersagt. Seine Kegelbrüder von früher hatten ihm den Rücken zugekehrt. So saßen wir auf der Parkbank und hörten zu. Das ist die Basis für die Arbeit im öffentlichen Raum: Zuhören, ernst nehmen, da sein, beruhigen. Letzteres gelang uns nicht nur bei Karl, sondern auch bei den AnrainerInnen und PassantInnen, die die Szenerie verfolgten.

Am Ende der Fußgängerzone in Richtung Innenstadt liegt der Hauptbahnhof, der mit Herbst 2014 in Betrieb gegangen ist. Die Wege hunderter TouristInnen, PendlerInnen und AnwohnerInnen kreuzen sich hier. Doch nicht nur Reisende nutzen den Bahnhof, sondern auch Menschen wie Vasile. Der gebürtige Rumäne lebt seit einigen Jahren auf Wiens Straßen. Er hat sich, wie Piotr, am Bau verdingt. Als sich seine Frau von ihm scheiden ließ, begann er zu trinken. Da er immer wieder betrunken zur Arbeit erschien, wurde ihm gekündigt. Den Kontakt zu seinen beiden Kindern, die in Bukarest studieren, hielt er nur telefonisch, da er sich für seine Alkoholsucht und Obdachlosigkeit schämte. Jeden Tag haben wir Vasile stark beeinträchtigt angetroffen. Er saß am Bahnhofsvorplatz und wartete darauf, dass der Tag zu Ende geht. Schließlich ging es ihm gesundheitlich so schlecht, dass wir mit ihm zu AmberMed fuhren. Diese Einrichtung des Roten Kreuzes ist für nicht versicherte Menschen eine der wenigen Anlaufstellen. Dank des Engagements des dortigen Teams hat es Vasile zumindest vorläufig geschafft, mit dem Trinken aufzuhören. Da er, wie so viele RumänInnen, gläubig ist, hat er Trost und Halt in einer rumänischen Kirche gefunden. Die Leute dort haben ihm nicht nur mit einer Unterkunft geholfen, sondern bieten ihm auch Halt an. Ohne diesen fiele ihm die Abstinenz schwer. Seinem größten Wunsch, seine Kinder wieder zu sehen, ist er so einen großen Schritt näher gekommen.

All diesen Menschen mit ihren Geschichten und Lebenssituationen wären wir nie begegnet, wir hätten sie nicht unterstützen können, ohne die „Bühne" des öffentlichen Raumes. Es ist

unbedingt notwendig, dass diese so verschieden genutzten Räume erhalten bleiben – frei von Konsumzwängen und anderen exklusiven Elementen. Nicht nur im Sinne der Sichtbarkeit von sogenannten „marginalisierten Menschen", sondern auch in dem Sinn, dass wir alle GestalterInnen der Stadt sind und Freiräume brauchen, damit diese lebendig bleibt. Privatisierungen und Vertreibungen führen nicht zum Verschwinden marginalisierter Menschen, sondern lediglich dazu, dass diese ihren Aufenthaltsort ändern.

Wichtig ist allerdings, dass die soziale Verträglichkeit an den öffentlichen Orten gewahrt bleibt. Daher sehen wir es als eine unserer Kernaufgaben an, soziale Akzeptanz und Anerkennung zwischen all den unterschiedlichen NutzerInnen zu schaffen – als Beitrag zu einer nachhaltigen und für alle Menschen verträglichen Stadt- und Raumplanung.

Die AutorInnen Annika Rauchberger und Lorenz Sack sind MitarbeiterInnen von sam hbh.

BERICHT DES TEAMS SAM HAUPTBAHNHOF

sam hbh am Hauptbahnhof

Im Jahr 2017 hielten sich regelmäßig fünf bis 30 marginalisierte Menschen zeitgleich am Areal des Hauptbahnhofs auf. In den kalten Wintermonaten konzentrierte sich der Aufenthalt von marginalisierten Menschen vor allem auf die Bahnhofshalle und den Warteraum beim nationalen Busbahnhof. Mit den wärmeren Temperaturen nutzten marginalisierte Menschen hauptsächlich die Außenbereiche zum Aufenthalt. Die angetroffenen marginalisierten Menschen waren Großteils Obdachlose aus Osteuropa sowie einige österreichische obdachlose Menschen. Viele dieser Menschen sind arbeitslos (und haben meist auch keinen Zugang zum österreichischen Arbeitsmarkt), verbringen ihre Tagesfreizeit am Hauptbahnhof, um sich mit anderen zu treffen oder um der Einsamkeit zu entfliehen. Bei einigen dieser Menschen besteht – neben prekären Wohnverhältnissen, Perspektivenlosigkeit und mangelnden Ansprüchen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz – auch eine Suchtproblematik (primär Alkohol). Der Fokus von *sam hbh* liegt hier zunächst auf Beziehungsaufbau und folglich auf kontinuierlichen Informations- und Beratungsgesprächen, in der Schlafplatzvermittlung, Regelkommunikation und Begleitung in nahegelegene Tageszentren. Im Winter konnten im Rahmen des Winterpakets des *Fonds Soziales Wien (FSW)* auch Menschen in Notquartiere vermittelt werden, die sonst keine Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben. Gerade in der kalten Jahreszeit kann eine solche Vermittlung und Begleitung das Überleben dieser Menschen sichern.

Im Gegensatz zu den Vorjahren gab es im Jahr 2017 in der Regel keine größeren Gruppen, die sich regelmäßig am Hauptbahnhof aufhielten. Eine Ausnahme bildete ab April 2017 eine Gruppe von fünf bis fünfzehn rumänischen Staatsbürgern[16], welche des Öfteren stark alkoholbeeinträchtigt am großen Vorplatz angetroffen wurden. Seitens *sam hbh* kam es hier verstärkt zu Regelkommunikation, die auf Grund des Alkoholisierungsgrades der Menschen sehr herausfordernd war. Ab Mitte Juli verlegte diese Gruppe den Aufenthaltsort in den Bereich des ehemaligen *Bahnorama*. Seitdem wurde die Gruppe nur mehr vereinzelt mit bis zu sechs Personen am Hauptbahnhof angetroffen.

Im Zeitraum von Juli bis Oktober 2017 hatte *sam hbh* vermehrt Kontakt mit so genannten „Armutsreisenden“[17], allem voran Familien, die am Hauptbahnhof strandeten und in Familien-Notquartieren untergebracht wurden. Um einer etwaigen Kindeswohlgefährdung entgegen zu wirken gab es diesbezüglich vermehrt Kooperationen mit der *MAG ELF*.

---

[16] Es handelt sich hier ausschließlich um Männer.

[17] Bei sogenannten Armutsreisenden oder Notreisenden handelt es sich um EU-BürgerInnen, die aufgrund ihrer prekären ökonomischen Situation in ihren Herkunftsländern versuchen, hauptsächlich mittels Gelegenheitsarbeiten und Betteln finanzielle Mittel für das Überleben zu lukrieren. Die Rückkehroptionen in das Herkunftsland sind sehr eingeschränkt. *Quelle: Geser-Engleitner, Erika (2016): Bettelnde Notreisende in Vorarlberg. Bregenz: Hausdruckerei im Amt der Vorarlberg Landesregierung.*

Eine besondere Herausforderung in der Arbeit von *sam hbh* waren im letzten Jahr psychisch kranke Personen, die sich vereinzelt am Hauptbahnhof und Umgebung aufhielten. Der Beziehungsaufbau mit diesen Menschen ist besonders schwierig. Oft werden Angebote der Sozialen Arbeit zunächst kategorisch abgelehnt, und es besteht Misstrauen, zum Teil sind auch subjektive Ängste vorhanden. Im Jahr 2017 gab es immer wieder Beschwerden wegen sozial unverträglichen Verhaltens. Es kam vereinzelt zu Belästigungen (wie z.B. Beschimpfungen) anderer NutzerInnen des öffentlichen Raums. Zu diesem Thema gab es eine intensive Kooperation mit *Caritas Streetwork Hauptbahnhof* und der Polizeiinspektion Hauptbahnhof. Zum Teil gelang es mit Hilfe dieser Kooperationen und stetem Beziehungsaufbau diese Menschen erfolgreich in das Gesundheitssystem zu integrieren. Bei einigen wenigen Personen war es nicht möglich nachhaltige Hilfsangebote zu setzen, da diese stets abgelehnt wurden und die Inanspruchnahme auf Freiwilligkeit beruht. Bei Fremd- oder Selbstgefährdung zog *sam hbh* – über die Polizei – den Amtsarzt hinzu. Einige dieser Menschen wechselten nach einiger Zeit selbstständig den Aufenthaltsort und wurden von den MitarbeiterInnen von *sam hbh* nicht mehr angetroffen.

Mit den ÖBB Mungos Security gab es auch im Jahr 2017 enge Vernetzung: *sam hbh* sensibilisiert die MitarbeiterInnen des Security Dienstes hinsichtlich der Lebensumstände der marginalisierten Menschen vor Ort bzw. versucht Verständnis für diese Menschen zu fördern. Die Mungos Security ziehen die *sam hbh*-MitarbeiterInnen wegen ihrer Fremdsprachenkenntnisse gern hinzu, wenn es auf Grund von Sprachbarrieren nicht möglich ist mit den marginalisierten Menschen zu kommunizieren.

Grundsätzlich war die die Situation am Hauptbahnhof und Umgebung aus Sicht von *sam hbh* im Jahr 2017 sozial verträglich.

Bild*: das sam hbh-Team ist seit 2014 im Einsatz; ©die Presse*

sam hbh am Südtiroler Platz und internationalen Busbahnhof

Am Südtiroler Platz wurden im Jahr 2017 bis zu fünf marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Der neugestaltete westliche Teil des Platzes wurde in der kalten Jahreszeit am Anfang und am Ende des Jahres kaum genutzt. *sam hbh* war dennoch täglich vor Ort, um die Entwicklungen zu beobachten und gegebenenfalls frühzeitig intervenieren zu können. Mit Beginn der wärmeren Jahreszeit ab Mai wurde der Platz vermehrt von AnrainerInnen, PassantInnen und marginalisierten Menschen genutzt. Eine Gruppe von drei polnischen Staatsbürgern[18] hielt sich ab Juni regelmäßig am Südtiroler Platz auf. Zumeist wurden diese Menschen alkoholbeeinträchtigt angetroffen, manchmal auch schlafend. Die Haupttätigkeit der MitarbeiterInnen von *sam hbh* lag hier im Beziehungs- und Vertrauensaufbau und in der Beratung. Regelkommunikation war wegen des Alkoholisierungsgrades der Männer herausfordernd und trotz Problemeinsicht wenig nachhaltig. Konflikte zwischen den unterschiedlichen NutzerInnen des Platzes wurden seitens *sam hbh* nicht wahrgenommen. Ab Mitte Oktober wurden nur mehr vereinzelt marginalisierte Menschen auf der Durchreise wahrgenommen.

In einer durch Urin, Kot und Müll stark verschmutzten Nische hinter dem internationalen Busbahnhof wurden auch im Jahr 2017 immer wieder Spuren von NächtigerInnen wahrgenommen bzw. vereinzelt NächtigerInnen angetroffen. Auch Fahrgäste des Busbahnhofs nutzten die Nische, um ihre Notdurft zu verrichten. Die Verschmutzung durch Urin und Kot vor Ort ist weiterhin ein Problem. Die Situation wird in der Vernetzung mit der ÖBB laufend thematisiert. Die Herausforderung hier ist, dass es sich bei der Örtlichkeit um halböffentlichen Raum, angrenzend an ein Privatgelände handelt, was die Zuordnung der Zuständigkeit für Reinigungsarbeiten erschwert. *sam hbh* wird auch weiterhin seine KooperationspartnerInnen über grobe Verunreinigungen informieren, damit entsprechende Maßnahmen getroffen werden können.

sam hbh am Bahnhof Wien Mitte und Umgebung

Im Bereich Bahnhof Wien Mitte und Umgebung wurden 2017 regelmäßig, einzelne, marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Nur an einzelnen Tagen, meist am Wochenende, wurden bis zu 13 marginalisierte Menschen wahrgenommen. Diese hielten sich nur kurz vor Ort auf. Neben obdachlosen Menschen handelte es sich auch um KonsumentInnen illegaler Suchtmittel.

Mit dem Centermanagement des Einkaufscenters THE MALL steht *sam hbh* in engem Kontakt. Im Bedarfsfall kann *sam hbh* von der hauseigenen Security hinzugezogen werden. Mit dieser gibt es regelmäßige Vernetzungen.

[18] Es handelt sich hier ausschließlich um Männer.

Im Rondo beim S-Bahn-Ausgang Ungargasse wurden an kalten Tagen im Oktober immer wieder obdachlose Menschen angetroffen, die sich sonst vorzugsweise im Stadtpark aufhalten. An dieser Stelle wurden auch vermehrt einzelne SuchtmittelkonsumentInnen angetroffen, die in einer blickgeschützten Nische hinter dem Stiegenabgang Suchtmittel konsumierten. *sam hbh* kommunizierte in diesem Bereich verstärkt Regeln und sensibilisierte eigenen Müll fachgerecht und selbstständig zu entsorgen.

Der Fokus von *sam hbh* liegt hier – wie in den anderen Einsatzgebieten auch – in der Beratung, Schlafplatzvermittlung, Regelkommunikation und Begleitung zu Tageszentren. Aus Sicht von *sam hbh* war die Situation im Bereich Bahnhof Wien Mitte und Umgebung 2017 zu jeder Zeit sozial verträglich.

***sam hbh* im Stadtpark**

Im Stadtpark wurden im Jahr 2017 regelmäßig zwischen zwei und zehn – an einzelnen Tagen im Sommer bis zu 15 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Dabei handelte es sich hauptsächlich um eine seit mehreren Jahren bekannte Gruppe von obdachlosen Menschen aus Osteuropa, die in Wien keine Ansprüche nach dem Sozialhilfegesetz haben und auch über keine Krankenversicherung verfügen. Diese Gruppe ist über Hilfsangebote informiert und organisierte sich während des Winters selbstständig Schlafplätze in Notquartieren. Zudem wurden vor Ort obdachlose Einzelpersonen angetroffen, die vermutlich auch im Stadtpark nächtigten. Im Rahmen des Winterpakets 2016/2017 bzw. 2017/2018 des *Fonds Soziales Wien* konnten viele dieser Menschen in Nachtquartiere vermittelt werden. Vor Ort gab es regelmäßig Kontakt mit der MA 42 betreffend Wahrnehmung von NächtigerInnen, Spritzenfunde oder Verschmutzung am Kinderspielplatz.

Mit einer Gruppe Jugendlicher wurde im Sommer von *sam hbh* anlassbezogen Problemverhalten wie Verschmutzung und Störung durch laute Musik im Rahmen der Regelkommunikation thematisiert. Darüber hinaus fanden mit den Jugendlichen Informationsgespräche zu psychoaktiven Substanzen statt.

Am 18.09.2017 wurde seitens der MD-OS/SFM[19] eine Meldung betreffend eine obdachlose Frau, welche sich in einer physisch und psychisch sehr schlechten Verfassung befand, an *sam hbh* weitergeleitet. Die Frau wurde seitens *sam hbh* vor Ort nicht angetroffen. Es besteht aber die Vermutung, dass es sich dabei um eine *sam hbh* bekannte Frau handelt, welche immer wieder im Stadtpark nächtigt und auf Grund subjektiver Ängste jeglichen Kontakt und Vermittlungsangebote ablehnt.

[19] Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Sofortmaßnahmen.

Die Situation im Stadtpark war das ganze Jahr hindurch unauffällig. Konflikte zwischen unterschiedlichen NutzerInnen wurden nicht beobachtet. Die Situation im Stadtpark war im Jahr 2017 aus Sicht von *sam hbh* sozial verträglich.

Sonstige Orte im 3. Bezirk

Kardinal-Nagl-Platz

Beim Kardinal-Nagl-Platz wurden 2017 zwei bis vier marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Dabei handelte es sich neben wohnversorgten AlkohlkonsumentInnen auch um obdachlose Menschen. *sam hbh* kommunizierte hier Regeln und vermittelte anlassbezogen ins Wiener Gesundheits- und Sozialsystem. Die Situation am Kardinal-Nagl-Platz war bei allen Einsätzen sozial verträglich.

Am 19. und 20.04.2017 nahm *sam hbh* am Grätzlschwerpunkt der MD-OS/SFM am Kardinal-Nagl-Platz und Umgebung teil. Im Zuge des Schwerpunktes gab es von *sam hbh* unter anderem auch Gespräche mit AnrainerInnen betreffend das subjektive Sicherheitsempfinden am Platz.

Rochusmarkt/Rochuspark

Beim Rochusmarkt/Rochuspark wurden im Jahr 2017 zwei bis acht marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Dabei handelte es sich hauptsächlich um BettlerInnen und Straßenzeitungsverkäuferinnen. *sam hbh* kommunizierte hier Regeln, stand für Informations- und Beratungsgespräche zur Verfügung und vermittelte bei Bedarf.

Anfang 2017 war *sam hbh* verstärkt mit BetreiberInnen einzelner Marktstände und AnrainerInnen in Kontakt, welche sich über die sich am Markt aufhaltenden BettlerInnen beschwerten. *sam hbh* vermittelte zwischen den unterschiedlichen NutzerInnen. Gegen Ende des ersten Halbjahres gingen diese Beschwerden wieder zurück. Die Situation vor Ort war das restliche Jahr unauffällig und sozial verträglich.

Station Rennweg

Bei der Station Rennweg und Umgebung wurden 2017 zwei bis zehn marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Hier handelte es sich vor allem um polnische und bulgarische StaatsbürgerInnen, die zum Teil wohnversorgt sind, einige von ihnen sind obdachlos. Auch hier kommunizierte *sam hbh* Regeln und bot den verschiedenen NutzerInnen Beratungs- und Informationsgespräche an.

Ab September kam es bei den Sitzbänken beim hinteren S-Bahn-Ausgang zu Funden von Spritzen, die fachgerecht entsorgt wurden. Seitdem wurde dieser Bereich verstärkt aufgesucht.

SuchtmittelkonsumentInnen wurde nur vereinzelt angetroffen. Es wurden Regeln kommuniziert und über die Angebote im Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk informiert.

Aus Sicht von *sam hbh* war die Situation bei der Station Rennweg im Jahr 2017 sozial verträglich.

Schweizergarten

In der kälteren Jahreszeit Anfang und Ende des Jahres 2017 wurden, wie auch schon in den Jahren zuvor, im Schweizergarten nur sehr vereinzelt obdachlose Menschen angetroffen. In der wärmeren Jahreszeit zwischen April und Mitte Oktober hielten sich regelmäßig zwischen zwei und 15 marginalisierte Menschen zeitgleich vor Ort auf. Neben obdachlosen Menschen handelte es sich dabei um männliche Sexarbeiter. Diese Gruppe, die sich jährlich mit Beginn der wärmeren Jahreszeit im Schweizergarten aufhält, wurde heuer in geringerem Ausmaß – bis zu fünf Sexarbeiter zeitgleich – wahrgenommen. *sam hbh* stand mit den Sexarbeitern in Kontakt, gab Kondome aus, bot Beratung und Infogespräche an und sensibilisierte hinsichtlich Regeln im öffentlichen Raum.

Im Juli und August gab es vermehrt NächtigerInnen im Park. Eine Gruppe von bis zu sieben obdachlosen Menschen richtete sich bei überdachten Bänken in der Nähe des Teiches beim *21er Haus* häuslich ein. Vermittlungsangebote wurden von ihnen abgelehnt. Schließlich wurde der Platz von der Polizei geräumt und die Gruppe nicht mehr angetroffen.

Konflikte zwischen den unterschiedlichen NutzerInnen des Parks wurden nicht beobachtet. Die Situation war sozial verträglich.

Parkgasse 1

Im Juli erreichte *sam hbh* eine von der MA 42 weitergeleitete Beschwerde, in der auf einen mutmaßlichen „Drogenumschlagsplatz“ bei der Parkgasse 1 hingewiesen wurde. Es handelt sich bei diesem Ort um einen kleinen Platz mit dichten Heckenanlagen. *sam hbh* suchte daraufhin die Örtlichkeit mehrmals auf und sprach mit dort angetroffenen AnrainerInnen. In den Gesprächen wurde seitens der AnrainerInnen weder über Drogenhandel noch über sonstige Wahrnehmungen von SuchtmittelkonsumentInnen berichtet. *sam hbh* bestätigt diese Wahrnehmungen.

Sonstige Orte im 4. Bezirk

TU-Arkaden & Karlsplatz

Einen Lagebericht zum gemeinsamen Einsatz von *sam hbh* mit dem *suchthilfe*-Team *help U* im Bereich Karlsplatz und TU-Arkaden finden Sie auf Seite 39.

Favoritenstraße

Auf der Favoritenstraße war *sam hbh* im Jahr 2017 in Kontakt mit bis zu vier rumänischen und bulgarischen BettlerInnen. Dank der Fremdsprachenkenntnisse des *sam hbh*-Teams konnte hier Kontakt aufgebaut werden. Die BettlerInnen wurden über die Regeln des öffentlichen Raums und des Bettelns informiert (z.B. über das Verbot von aggressivem, gewerbsmäßigem und organisiertem Betteln sowie Betteln mit Kindern). Die MitarbeiterInnen des *sam hbh*-Teams vermittelten zudem zu Tageszentren oder Notquartieren. Auch Straßenmusiker hielten sich im Bereich Favoritenstraße auf. Die MitarbeiterInnen verteilten an sie Informationsblätter über Standorte, an denen es (nicht) erlaubt ist zu musizieren, und führten darüber hinaus Informations- und Beratungsgespräche.

Wiedner Gürtel

Von März bis Mai 2017 war *sam hbh* in Kontakt mit drei marginalisierten Menschen, die in einer Baunische am Wiedner Gürtel nächtigten. Die MitarbeiterInnen legten den Schwerpunkt hier vor allem auf Vermittlung von Schlafplätzen. Diesbezüglich stand *sam hbh* auch in Austausch mit PassantInnen und AnrainerInnen. Die Nische wurde Ende Mai polizeilich geräumt.

Sankt-Elisabeth-Platz

Am Sankt-Elisabeth-Platz wurden 2017 verteilt über das ganze Jahr vereinzelt obdachlose Menschen aus Osteuropa angetroffen, die dort auch nächtigten. Einige von ihnen konnten während des Winterpakets in Notquartiere vermittelt werden. Mit der Pfarre am Sankt-Elisabeth-Platz bestand Kooperation bezüglich der medizinischen Versorgung eines wohnungslosen Mannes aus Ungarn, welcher mit Erlaubnis des Pfarrers im Pfarrhof nächtigte. Nach einer Verschlechterung seines Gesundheitszustandes im November wurde der Mann nach einem Krankenhausaufenthalt von *sam hbh* in eine Notschlafstelle vermittelt und kehrte nicht mehr an den Sankt-Elisabeth-Platz zurück.

Des Weiteren wurden vor Ort Gespräche mit SchülerInnen, PassantInnen, Geschäftstreibenden und Institutionen geführt, die ihre Unsicherheiten und auch Sorgen betreffend marginalisierte Menschen thematisierten. Die MitarbeiterInnen von *sam hbh* standen als AnsprechpartnerInnen zur Verfügung und informierten über die Lebenswelt marginalisierter Menschen.

Alois-Drasche-Park

Im Alois-Drasche-Park wurde im ersten Halbjahr 2017 gelegentlich eine Gruppe von (bis zu sechs) alkoholkranken Menschen angetroffen, mit der *sam hbh* in Kontakt stand und Regeln kommunizierte. Im zweiten Halbjahr wurde der Park regelmäßig aufgesucht, aber trotz warmer

Temperaturen wurden keine marginalisierten Menschen mehr angetroffen. Grundsätzlich kann von einer sozial verträglichen Situation gesprochen werden.

Ernst-Jandl-Park

Im August 2017 wurde *sam hbh* eine an die MA 42 adressierte Beschwerde bezüglich jugendlicher SuchtmittelkonsumentInnen im Ernst-Jandl-Park weitergeleitet. *sam hbh* suchte den Park daraufhin an mehreren Tagen zu unterschiedlichen Zeiten auf, um die Problemlage abzuklären. Bei den Begehungen wurden weder jugendliche SuchtmittelkonsumentInnen noch Konsumspuren oder sonstige Problemlagen wahrgenommen.

Bild: *das sam hbh-Team ist seit 2014 im Einsatz; © die Presse*

Sonstige Orte im 10. Bezirk

Sonnwendviertel

Im Sonnwendviertel gab es im Jahr 2017 keine Wahrnehmungen marginalisierter Menschen. An *sam hbh* wurden außerdem keine Beschwerden herangetragen. Vereinzelt gab es Informationsgespräche mit Jugendlichen betreffend Cannabis-konsum.

Helmut-Zilk-Park

Der Helmut-Zilk-Park wurde seitens *sam hbh* 2017 regelmäßig aufgesucht. Mit Juni 2017 erfolgte die offizielle Eröffnung des Parks, nachdem im Juli 2016 bereits ein Teil eröffnet worden war. Marginalisierte Menschen wurden hier über das ganze Jahr nicht wahrgenommen. *sam hbh* bekannte Beschwerdelagen betrafen hier freilaufende Hunde außerhalb der vorgesehenen Hundezone. Diese Problematik wurde in den von *sam hbh* organisierten *Sicherheits-Jour-fixes Hauptbahnhof* besprochen und an das Fair-Play-Team 10 weitergegeben.

Keplerplatz

Am Keplerplatz wurden während des ganzen Jahres regelmäßig zwischen fünf und 30 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen, nur an besonders kalten Tagen gab es kaum

Aufenthalt. Die Menschen hielten sich hauptsächlich bei der U-förmigen Sitzbank beim U1-Aufgang auf, aber auch verteilt über den ganzen Park. Dabei handelte es sich um obdachlose Menschen, KonsumentInnen illegaler Suchtmittel sowie um wohnversorgte Alkohol-konsumentInnen. In den Sommermonaten gab es zusätzlich vereinzelte Kontakte mit jugendlichen AsylwerberInnen, welche in der Nähe des Keplerplatzes untergebracht waren. Hier wurden vor allem Informationsgespräche betreffend Cannabiskonsum geführt.

Seit der Schließung der WC-Anlage der *Wiener Linien* im Jahr 2016 kommt es vor Ort vermehrt zu Beschwerden bezüglich Urinierens im öffentlichen Raum. Besonders um den Bereich des Kinderspielplatzes und in der Nähe der dort ansässigen Schulen stellte dies ein Problem dar. *sam hbh* kommunizierte hier verstärkt Regeln und stand die Situation betreffend in Kontakt mit jenen Menschen, von denen die Beschwerden kamen. Die schwerwiegendste Beschwerdelage bestand hier in den Sommermonaten, da es zu einer längeren Verweildauer vor Ort kam. Auf Ersuchen der Bezirksvorstehung 10 wurde der Keplerplatz in diesem Zeitraum von *sam hbh* verstärkt aufgesucht. Im Herbst entspannte sich die Situation wieder. Während des Winterpakets 2016/2017 bzw. 2017/2018 suchten im Notquartier Gudrunstraße nächtigende wohnungslose Menschen vermehrt den Keplerplatz auf. Besonders auffällig war eine polnische Gruppe, die schon vormittags exzessiv hochprozentigen Alkohol konsumierte.

Grundsätzlich ist *sam hbh* am Keplerplatz – neben der Beziehungsarbeit – auch im Bereich Regelkommunikation, Konfliktregelung und Begleitung zu sozialen und medizinischen Einrichtungen und Notquartieren tätig. Hinzu kamen Gespräche mit PassantInnen und AnrainerInnen, um sie für die Lebenswelt marginalisierter Menschen zu sensibilisieren. *sam hbh* förderte durch kontinuierliche Präsenz und Interventionen das sozial verträgliche Nebeneinander aller NutzerInnen des Platzes.

Reumannplatz

Am Reumannplatz wurden 2017 keine bis sieben marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Meist handelte es sich hierbei um BettlerInnen, die von *sam hbh* MitarbeiterInnen über Hilfsleistungen beraten und über Regeln des Zusammenlebens und Gesetze aufgeklärt wurden.

Antonsplatz/Mundypark

Ende Mai/Anfang Juni 2017 war *sam hbh* täglich im Mundypark und am Antonsplatz präsent, nachdem von mutmaßlichem Suchtmittelhandel berichtet worden war. *sam hbh* nahm bei keinem Einsatz Suchtmittelhandel wahr, Gespräche mit AnrainerInnen und KooperationspartnerInnen ergaben, dass diese ebenfalls zu keinem Zeitpunkt Handel beobachtet hatten.

BERICHT DES TEAMS *HELP U*

Die Kerneinsatzgebiete von *help U* waren im Jahr 2017 der Karlsplatz, die U6-Stationen Handelskai, Dresdner Straße und Jägerstraße sowie die U4-Stationen Kettenbrückengasse, Pilgramgasse, Margaretengürtel und der Bereich U6-Station Gumpendorfer Straße. Zudem ist *help U* seit August 2017 auch in Floridsdorf im Einsatz.

Karlsplatz und Umgebung

Als hochfrequentierter, teils überdachter öffentlicher bzw. halb-öffentlicher Raum und zentraler Verkehrsknotenpunkt ist der Bereich Karlsplatz Aufenthaltsort für viele unterschiedliche Menschen. Die MitarbeiterInnen von *help U* sind am Karlsplatz in der Station und der Umgebung im Bereich des Resselparks, der Secession, des Schillerparks und der TU-Arkaden mehrmals täglich zu unterschiedlichen Tageszeiten im Einsatz. Die Station Karlsplatz, und hierbei hauptsächlich der überdachte Bereich, wird auch von obdachlosen sowie von wohnversorgten marginalisierten Personen genutzt. In den meisten Fällen handelt es sich um Menschen aus den östlichen EU-Ländern ohne sozialrechtliche Ansprüche in Österreich mit unterschiedlichen Problemen[20]. Sie verbringen ihre Tagesfreizeit im Einsatzgebiet, einzelne von ihnen nächtigen auch vor Ort[21]. In der wärmeren Jahreszeit werden vermehrt Plätze außerhalb der Station – im Freien – genutzt. Es hielten sich im Jahr 2017 im Schnitt fünf[22] marginalisierte Personen gleichzeitig im Einsatzgebiet auf.

Konflikte zwischen den marginalisierten Menschen waren selten, und wenn sie vorkamen, waren sie auf missbräuchlichen Alkoholkonsum zurückzuführen. *help U* ist es gelungen durch gezielte Vermittlung, Information, Beratung und Begleitung zu medizinischen und sozialen Hilfseinrichtungen die aktuelle Lebenssituation der marginalisierten Menschen zu verbessern. Im Zuge des Winterpakets konnten 102 Vermittlungen in Notquartiere durchgeführt werden. Die Fremdsprachenkompetenzen der *help U*-MitarbeiterInnen ermöglichten in vielen Fällen einen Dialog in der jeweiligen Landes- bzw. Erstsprache. Dadurch konnten Ängste und Hemmungen Angebote der Sozialen Arbeit anzunehmen abgebaut – und in vielen Fällen sogar überwunden – werden.

Erfolgreich ist der Einsatz von *help U* vor Ort auch durch die Kooperation mit Sozialeinrichtungen (Sozial- und Rückkehrberatung, P7, KuWo, Louise Bus, Kältetelefon, diverse Tageszentren, neunerhaus, unter:wegs). *help U* arbeitete zudem eng mit KooperationspartnerInnen wie der Polizei, den Wiener Linien, der MA 42, der MA 48 und der MAG ELF zusammen. Außerdem

[20] Darunter: Sucht, Obdachlosigkeit, geringes Bildungsniveau, psychische und physische Erkrankungen, Langzeitarbeitslosigkeit, Pflegebedarf.
[21] Spitzenwert NächtigerInnen im Jänner 2017: 19, Jahresschnitt 5.
[22] Spitzenwert im Juni: 32 Menschen.

fungierten die MitarbeiterInnen als kompetente AnsprechpartnerInnen für Anliegen der Fahrgäste des Wiener Linien Verkehrsnetzes. Spezielles Augenmerk wurde im Bereich der U-Bahn und der Bahnsteige auf die Kommunikation der Wiener Linien Beförderungsbestimmungen gelegt. Im restlichen Gebiet wurden Regeln des öffentlichen Raums anlassbezogen kommuniziert, um ein friedliches Nebeneinander aller NutzerInnen zu gewährleisten und das subjektive Sicherheitsgefühl der PassantInnen zu stärken.

Bereich TU Arkade und Umgebung

Eine sich dauerhaft vor Ort aufhaltende Gruppe von SlowakInnen (Angehörige der osteuropäischen Bevölkerungsgruppe Roma) ohne Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz hielt sich 2017 weiterhin bei den TU Arkaden und im Karlsgarten auf. Einige dieser Personen sind bereits vor Jahren nach Wien migriert, andere wiederum pendeln zwischen Wien und ihrem Heimatland. In den Sommermonaten wird diese Gruppe von ihren Verwandten und Bekannten aus der Slowakei besucht, weshalb sich die Situation vor Ort gerade in dieser Jahreszeit zuspitzt. Auffallend war, dass die Anwesenheit von Familienangehörigen aus dem Heimatland im Sommer 2017 gänzlich ausfiel. Zu Spitzenzeiten waren es im Jahr 2017 bis zu 15 Personen zeitgleich.[23] Erst ab Mitte September gab es einen Zuzug von zwei Familien[24], darunter auch Minderjährige.

Ein wichtiges Element in der Arbeit mit diesen Menschen ist die situative und bedarfsorientierte Fokussierung auf Einzelpersonen und Gruppen. Durch diese kontinuierliche Tätigkeit sind die sich bei den TU Arkaden aufhaltenden Menschen gut mit den sozialarbeiterischen Angeboten von *help U* und *sam hbh*[25] vertraut und schaffen es, erste Wege eigenständig zu tätigen (unter anderem zu Tageszentren, Essens- und Kleiderausgabe, karitativen medizinischen Angeboten oder zum Tierarzt). Es erfolgt mittlerweile auch ein Wissenstransfer zwischen den einzelnen Menschen vor Ort, und Informationen zu Hilfsangebote werden ausgetauscht. Diese Entwicklungen zeigen das erfolgreiche Empowerment (also die Stärkung der eigenen Handlungssicherheit) durch die Soziale Arbeit.

help U versucht auch durch Begleitungen und Vermittlungen subjektive Ängste abzubauen und sprachliche sowie institutionelle Barrieren bzw. Grenzen, die sich aus dem Status „nicht-anspruchsberechtigt“ ergeben, zu überwinden. Durch diese gezielten Maßnahmen erhöhen sich die Erfolgsaussichten deutlich, dass Termine (z.B. Arztbesuche oder Behördengänge) letztlich selbstständig wahrgenommen werden.

[23] Vgl. zu 2016: Hier waren es bis zu 30 Personen zeitgleich.
[24] In Summe acht Personen.
[25] Die Einrichtung *sam hbh* der *suchthilfe wien* unterstützt *help U* bedarfsorientiert vor Ort.

Mit dem Start des Winterpakets 2017/2018 konnte durch proaktive Angebote sowie motivierende und regelmäßige Informationsgespräche eine Vielzahl der sich im Einsatzgebiet befindlichen Personen zumindest zeitweise in Notquartieren untergebracht werden.

Die Beschwerdelage rund um die TU Arkaden umfasst ganzjährig vor allem den Alkoholkonsum, Verschmutzungen, Lärm, Betteln und das Blockieren von Eingängen. Als große Belastung und Ärgernis werden von den BeschwerdebringerInnen die Verunreinigungen aufgrund fehlender, kostenfreier WC-Anlagen angeführt. Zusätzlich sind wegen des massiven Alkoholkonsums nachhaltige Vereinbarungen (z.B. hinsichtlich des Entsorgens des eigenen Mülls) kaum möglich.

Mit dem Sicherheitspersonal der Wiener Linien und der TU sowie den PolizistInnen der Polizeiinspektion am Karlsplatz finden regelmäßige Vernetzungen statt. Diese interdisziplinäre und bereichsübergreifende Zusammenarbeit ist ein wichtiger Faktor für den Erfolg vor Ort. Hervorzuheben ist auch die gute Kooperation mit Einrichtungen der Caritas, wie zum Beispiel dem KuWo und dem P7. Zudem vernetzt sich *help U* mit der MAG ELF (bezüglich Familien mit minderjährigen Kindern, um sie vor Obdachlosigkeit zu schützen) und der *Sozial- und Rückkehrberatung* der Caritas. Eine Familie ist durch diese Zusammenarbeit bereits in die Slowakei zurückgereist.

help U **im Bereich U4 Stationen**

Kettenbrückengasse

Die Station zeichnet sich vor allem durch ihre Nähe zum Naschmarkt und die damit verbundene hohe Frequenz von unterschiedlichen Personengruppen (marginalisierte Menschen, PassantInnen, Touristen, Geschäftsftreibende, etc.) aus. Vor dem Eingangsbereich der U-Bahn-Station wurden im Jahr 2017 regelmäßig BettlerInnen angetroffen, welche die Angebote von *help U* kennen und teilweise annehmen. Der wöchentlich stattfindende Flohmarkt auf dem Parkplatz ist Sammelpunkt für marginalisierte Personen. Auch hier ist *help U* regelmäßig präsent und kommt mit den Menschen ins Gespräch. In den öffentlichen WC-Anlagen auf dem Parkplatz und im Stationsbereich wurden ganzjährig immer wieder und in unterschiedlicher Intensität Konsumspuren wahrgenommen, die von *help U* fachgerecht entsorgt wurden. KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden 2017 nur selten angetroffen.

Pilgramgasse

Dieses Einsatzgebiet liegt nahe der Caritas Einrichtung *Gruft* und des Arbeitsmarktservice Redergasse. Die Station wird gerne von BettlerInnen und Augustin-VerkäuferInnen zum Aufenthalt genutzt. Ganzjährig werden KonsumentInnen illegaler Suchtmittel vor der Station angetroffen. Die WC-Anlagen der Pilgramgasse wiesen 2017 regelmäßig Konsumspuren auf, die die *help U* MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgten. Das niederschwellige Angebot von *help U* wirkte sich unterstützend auf den Beziehungsaufbau mit den Menschen vor Ort aus. *help U* legte den

Schwerpunkt im Bereich Pilgramgasse auf Regelkommunikation und Vermittlung zu Angeboten des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes.

Margaretengürtel

Dieser Ort umfasst nicht nur die U-Bahn-Station, sondern auch den vorgelagerten Platz und die daran angrenzende Straßenbahn Station. Die WC-Anlagen in der U-Bahn-Station waren im Jahr 2017 dauerhaft versperrt. In der näheren Umgebung dieser Station befinden sich verschiedene soziale Einrichtungen wie beispielsweise das sozialmedizinische Zentrum *jedmayer*, die neunerhaus Arztpraxis, „s'Häferl"[26], sowie diverse Ausspeisungsstellen. Im Jahr 2017 wurden durchschnittlich sieben SuchtmittelkonsumentInnen zeitgleich vor Ort wahrgenommen, die Großteils in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert sind und sich vor Ort treffen. Im überdachten Bereich der U-Bahn-Station wurden regelmäßig BettlerInnen aus EU-Osteuropa angetroffen. Meist nächtigen diese Menschen bei Bekannten oder Freunden in Wien und verbringen ihre Tagesfreizeit im öffentlichen Raum. *help U* kommunizierte vor Ort Beförderungs-bestimmungen der Wiener Linien und betrieb Regelkommunikation.

Der Aufenthalt der Menschen am Margaretengürtel ist zumeist von kurzer Dauer und beschränkt sich auf die Fahrintervalle der öffentlichen Verkehrsmittel.

Bruno-Kreisky-Park

Der Bruno-Kreisky-Park ist durch seine zentrale Lage und sein Angebot an Sitz- und Liegeflächen in den warmen Monaten von unterschiedlichen Menschen stark besucht. Marginalisierte Menschen nutzten den Park in der warmen Jahreszeit auch vermehrt zum Übernachten. Da es zu Beschwerden von AnrainerInnen kam, fand im Juli ein durch die Polizei einberufenes Sicherheitsforum bezüglich der NächtigerInnen im Bruno-Kreisky-Park statt. TeilnehmerInnen neben dem *help U* Team waren unter anderem die Bezirksvorsteherin des 5. Bezirks, die Leitung der Gruft, die MA 42 und weitere relevante Institutionen. Diese erfolgreiche Kooperation wurde bis Ende September aufrechterhalten und je nach Bedarf angepasst.

Gelegentlich wurden im Park Konsumspuren wahrgenommen und Spritzen fachgerecht von *help U* entsorgt.

Stadtwildnis

Die brachliegende Stadtfläche zwischen den beiden Fahrbahnen des Gaudenzdorfer Gürtels wird sowohl von Hunde-BesitzerInnen als auch von marginalisierten Personen, darunter KonsumentInnen illegaler Suchtmittel genutzt. Vor allem im Bereich der Sitzflächen wurde im Frühling und Sommer 2017 regelmäßig IV-Konsum beobachtet bzw. Konsumspuren gefunden. *help U* entsorgte Spritzen fachgerecht und betrieb Regelkommunikation.

[26] Tagescafé für Haftentlassene.

Gumpendorfer Straße

In der unmittelbaren Umgebung der Station Gumpendorfer Straße liegen viele soziale Einrichtungen (z.B.: *jedmayer*, Franziska-Fast-Haus, Aidshilfe, PSD, 11erHaus etc.), weswegen sich in diesem Bereich regelmäßig marginalisierte Personen aufhalten. Aufgrund der räumlichen Gegebenheiten der historischen Architektur entsteht in der Halle der U-Bahn-Station bei starker Frequentierung rasch ein subjektives Gefühl der Enge. Der Bereich vor der Halle, der bereits zur Straßenbahnstation gehört, wird daher ebenfalls als Aufenthaltsort genutzt. Hierdurch kommt es wiederum zur Behinderung des Fahrgastflusses und zu entsprechenden Beschwerden. Mit 11.09.2017 gab es eine vierwöchige Schwerpunktaktion, bei der gemeinsam mit den Wiener Linien, der Polizei und dem *jedmayer*-Team die Notwendigkeit der freien, unverstellten Ein- und Ausgänge kommuniziert wurde. Durch die kontinuierliche Regelkommunikation sowie Begleitungen zu sozialen Hilfeeinrichtungen trugen die beteiligten Institutionen zur Entlastung der Situation vor Ort bei.

Fritz-Imhoff-Park

Der Fritz-Imhoff-Park bietet für seine NutzerInnen vor allem Sitzmöglichkeiten und Spielflächen. Der Kinderspielplatz im Park ist vor allem im Sommer gut besucht, der „Käfig“ wird für diverse Ballspielarten genutzt. Als Kooperationspartnerin fungiert vor Ort auch die Jugendeinrichtung Juvivo. Durch seine Lage wird der Park verteilt über das Jahr immer wieder von SuchtmittelkonsumentInnen besucht und von Einzelnen für den IV-Konsum genutzt. Diesbezüglich kam es zu Beschwerden von AnrainerInnen. *help U* entsorgte den Müll fachgerecht und kommunizierte Regeln.

***help U* im Bereich U6-Stationen**

Handelskai

Im Jahr 2017 wurden bis zu 26 (Schnitt: 12) marginalisierte Menschen zeitgleich im Bereich Handelskai wahrgenommen. Es handelte sich hierbei vorwiegend um suchtkranke Personen. Der wahrnehmbare Handel mit Suchtmitteln ging mit regelmäßiger Polizeipräsenz vor Ort zurück. „Schneller Handel“ wurde vor allem im Verbindungsgang zwischen den Verkehrsbauwerken der Wiener Linien und der ÖBB sowie auf der Donaupromenade zwischen der Station Handelskai und dem Treppelweg wahrgenommen. Die WC-Anlagen der Station Handelskai wiesen regelmäßig Konsumspuren auf.

Im Bereich des Marktplatzes vor der Bahnhofshalle wurde 2017 vermehrt mit einer Gruppe von bis zu fünf alkoholkranken, teils wohnungslosen Menschen mit Migrationshintergrund gearbeitet. *help U* kooperierte hier mit den Einrichtungen *unter:wegs*, dem *Kältetelefon*, mit medizinischen Einrichtungen (*AKH, AmberMed*) und den Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe. So ist es

2017 gelungen einigen Menschen vor Ort eine Unterkunft zu vermitteln, bei der Schuldenregulierung zu unterstützen und einem Klienten den Zugang zu einer Alkoholentzugstherapie zu ermöglichen.

Konflikte zwischen PassantInnen/AnrainerInnen und marginalisierten Menschen rund um den Bahnhof wurden nicht beobachtet. Die Situation stellte sich als sozial verträglich dar.

Dresdner Straße, Jägerstraße und Neue Donau

Bei den U-Bahn-Stationen Dresdner Straße, Jägerstraße und Neue Donau zeigte sich 2017 ein ähnliches Bild wie im Bereich Handelskai.

In den Stationen und auf den Bahnsteigen wurde immer wieder Handel mit Suchtmitteln beobachtet. Die sich vor Ort befindlichen suchtkranken Menschen[27] wurden von *help U* über die Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes und des Sozial- und Gesundheitssystems informiert. Durch nachhaltige Beziehungsarbeit und Beratung konnte die individuelle Situation der Menschen verbessert werden. Ebenfalls wurden in und um die U-Bahn-Stationen regelmäßig die Beförderungsbedingungen der *Wiener Linien* kommuniziert. Durch die verstärkte Polizeipräsenz – und den dadurch sinkenden Aufenthalt von mutmaßlichen Suchtmittelhändlern[28] – sowie durch die Präsenz des *help U* Teams konnte das subjektive Sicherheitsgefühl vor Ort gestärkt werden. PassantInnen drückten immer wieder Wertschätzung und Dank für die Arbeit von *help U* aus.

Die nähere Umgebung der Station Jägerstraße wurde nur vereinzelt als Aufenthaltsort von obdachlosen sowie wohnversorgten ÖsterreicherInnen mit und ohne Suchtproblematik genutzt. *help U* stellte hier Angebote zur Vermittlung ins Sozial- und Gesundheitssystem zur Verfügung.

In der Umgebung der Neuen Donau und entlang den Donau Promenaden wurden 2017 immer wieder Konsumspuren wahrgenommen, vor allem in den Telefonzellen in der Bahnhofshalle und in den angrenzenden Grünflächen der Umgebung. Konsummaterial wurde von *help U* MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt. Angetroffene SuchtmittelkonsumentInnen wurden im gesamten Einsatzgebiet sensibilisiert, ihre Verantwortung gegenüber anderen NutzerInnen des öffentlichen Raums wahrzunehmen und eigenen Müll zu entsorgen. *help U* wies auch auf die potentielle Gefährdung anderer durch infektiöses Material hin.

[27] Zu Spitzenzeiten hielten sich 2017 in etwa 12 (Schnitt: fünf) drogenkranke Personen zeitgleich im Bereich Dresdnerstraße, im Einsatzgebiet Jägerstraße 17 (Schnitt: acht) und im Bereich Neue Donau 15 (Schnitt: 3) auf.

[28] Es handelte sich hier ausschließlich um Männer.

help U in Floridsdorf

Seit 1. Jänner 2018 ist der 21. Bezirk fixes Einsatzgebiet von *help U*.[29] Der Einsatz von *help U* im 21. Bezirk war ursprünglich als Pilotprojekt angesetzt und wurde auf Grund des Bedarfs vor Ort verlängert. Der vorliegende Situationsbericht bezieht sich auf den Zeitraum August (Start Pilotprojekt) bis einschließlich Dezember 2017.

Das Gebiet des Bahnhofs Floridsdorf mit dem vorgelagerten Franz-Jonas-Platz und seiner Umgebung wird von unterschiedlichen NutzerInnengruppen stark frequentiert.

Darunter befinden sich:

- durchreisende bzw. wartende Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsmittel
- Menschen, die den Platz als Treffpunkt nutzen
- Geschäftstreibende und GeschäftskundInnen
- KooperationspartnerInnen und
- marginalisierte Menschen

Bild*: help U im Einsatz im 21. Bezirk; © Sucht- und Drogenkoordination Wien*

Am Franz-Jonas-Platz wurden in der warmen Jahreszeit zwischen neun und 62[30] (durchschnittlich 29) marginalisierte Menschen wahrgenommen, deren Aufenthalt aber auf Grund der Größe des Platzes kaum zu Konflikten führte - nicht zuletzt deshalb, weil es keine größeren Gruppenbildungen gab und die unterschiedlichen Menschen und PassantInnen den Platz nebeneinander nutzten. Bei den marginalisierten Menschen am Franz-Jonas-Platz handelt es sich nicht um eine homogene Gruppe. Die persönlichen Problemlagen sind hauptsächlich missbräuchlicher Umgang mit Alkohol

[29] Ursprünglich war *help U* im Rahmen eines 3-monatigen Pilotprojekts seit August 2017 in Floridsdorf im Einsatz. Auf Grund des Bedarfs an Mobiler Sozialer Arbeit wurde das Projekt schließlich verlängert. Seit Jänner 2018 ist *help U* Montag bis Sonntag durchschnittlich drei Stunden täglich vor Ort.

[30] 62 Personen waren eine einmalige Zählung.

und/oder anderen Substanzen, Verlust von Wohnung und Arbeit, psychische Probleme bzw. Erkrankungen. Vereinzelt wurden BettlerInnen vor Ort angetroffen. Die Tätigkeiten von *help U* waren Informations- und Beratungsgespräche, die Vermittlung in Notquartiere im Rahmen des FSW-Winterpakets, Begleitung zu Tageszentren und anderen Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialsystems. Anlassbezogen kommunizierte *help U* Regeln des sozial verträglichen Nebeneinanders im öffentlichen Raum. Themen waren z.B. das ordnungsgemäße Entsorgen von Müll oder die Rücksichtnahme auf andere NutzerInnen. In der kalten Jahreszeit mit Anfang November waren nur mehr max. 25 marginalisierte Personen zeitgleich vor Ort anzutreffen.

Der hintere Stationsteil der **Straßenbahnlinie 25** (eine Doppelhaltestelle am Franz-Jonas-Platz) wurde verstärkt von marginalisierten Menschen zum Aufenthalt genutzt. In der warmen Jahreszeit hielten sich dort zeitgleich ein bis 17 alkoholkonsumierende marginalisierte Männer[31] auf. Bei der relativ konstanten NutzerInnen-Gruppe der Haltestelle 25 handelte es sich um wohnversorgte Männer, die in Floridsdorf leben, (selten auch ein bis zwei Frauen) mit Alkoholabhängigkeit und/oder Abhängigkeit von illegalen Suchtmitteln. Diese waren bereits an verschiedene soziale Einrichtungen angebunden (z.B. Suchthilfeeinrichtungen, Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe, etc.). An einzelnen Tagen war die Stimmung an diesem Ort – auf Grund der Enge des Wartebereiches – im Vergleich zur Gesamtsituation am Platz angespannt. Auch eine erhöhte Lautstärke der sich dort aufhaltenden alkoholisierten Menschen wurde bei manchen Begehungen beobachtet. *help U* kommunizierte vor Ort verstärkt Regeln und führte Informations- und Beratungsgespräche. Durch die kontinuierliche Präsenz und die regelmäßige Beziehungsarbeit der *help U*-MitarbeiterInnen konnten auch Menschen, die aus diversen Gründen die Betreuungsangebote bisher abgelehnt hatten, wieder erfolgreich an das Gesundheits- und Sozialsystem angebunden werden. Ab Oktober gingen die Aufenthaltszahlen vor Ort deutlich zurück.

help U nahm vor Ort (gesamter Bereich Bahnhof Floridsdorf, Franz-Jonas-Platz und Umgebung) vereinzelt Suchtmittelhandel wahr. Es wurden zudem mehrmals Spuren von intravenösem Suchtmittelkonsum gefunden. Gefundenes Konsummaterial wurde von den MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt.

KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden nur vereinzelt angetroffen. Im Rahmen von Gesprächen sensibilisierte *help U* hinsichtlich potentieller Gefährdung anderer durch infektiöses Material. Zusätzlich führte *help U* Beratungsgespräche und informierte über Hilfsangebote im Sucht- und Drogenhilfenetzwerk.

[31] Selten waren ein bis zwei Frauen anwesend.

DIE ARBEIT VON *SAM* UND *HELP U* IN ZAHLEN

Interventionen

2017 waren die Teams der mobilen sozialen Arbeit **12.209 Stunden** vor Ort präsent und setzten dabei **61.874 Interventionen**. Die wichtigste Interventionsform waren Kurzgespräche im Rahmen von „Beziehungsaufbau und -pflege" (73%). Danach folgen Beratungs- und Informationsgespräche. Deutlich erhöht haben sich Begleitungen und Vermittlungen (Tab. 1).[32]

Tab. 1: Art der Interventionen 2016/2017

	2016	2017
Beziehungsaufbau u. -pflege	40.964	45.025
Beratungsgespräch	3.440	4.059
Informationsgespräch	4.493	2.962
Medizin. Notversorgung	1.387	2.818
Abklärung der Problemlagen	2.511	1.790
Kooperation	1.566	1.625
Vernetzung	852	864
Aufklärung über die Beförderungsbestimmungen der Wiener Linien	1.140	830
Vermittlung	478	578
Begleitung	392	552
Konfliktregelung	268	301
Spritzenfund	249	268
Beschwerdemanagement	122	165
Auflösung Behinderung/Gruppierung	50	37
Gesamt	**57.912**	**61.874**
Präsenz vor Ort in Stunden	**11.847**	**12.209**

[32] Die Steigerung bei der Leistung „medizinische Notversorgung" beruht auf einer Änderung der Begriffsdefinition, wodurch nun mehr Interventionen darunter fallen.

Die meisten Interventionen betrafen das Areal Praterstern und Umgebung. Einem Anteil von 43% bei den Interventionen stehen 25% bei der Präsenzzeit gegenüber. Das hat folgende Ursachen:

- Der Praterstern ist ein Verkehrsknotenpunkt mit einem besonders hohen Personenaufkommen.
- Mit *sam 2* ist ein Team ausschließlich für dieses Areal zuständig. Zudem entfallen dadurch Wegzeiten zum Einsatzgebiet.

Tab. 2: Interventionen je Einsatzgebiet 2016/2017

	2016	2017
Praterstern und Umgebung	22.799	26.583
Westbahnhof / Urban-Loritz-Platz	4.595	5.134
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk sonstige Orte	3.419	4.580
Karlsplatz inkl. TU-Arkaden	3.626	4.163
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	3.747	3.904
Hauptbahnhof u. Umgebung	5.556	3.592
U6-Station Josefstädter Straße	3.686	3.073
U6-Station Gumpendorfer Straße	1.499	2.216
Keplerplatz / 10. Bezirk sonstige Orte	2.432	2.017
U4-Stationen Kettenbrückengasse / Pilgramgasse / Margaretengürtel	1.587	1.989
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / Schweizergarten / 3. Bezirk sonstige Orte	2.317	1.707
U6-Stationen Handelskai / Jägerstraße / Dresdner Straße	1.760	1.653
Sonstige Orte	889	1.263
Gesamt	**57.912**	**61.874**

Kontakte

Bei den Interventionen gab es 87.310 Kontakte. Der Praterstern hat hier – wie auch bei den Interventionen – eine Sonderstellung.

Tab. 3: Kontakte je Ort 2016/2017

	2016	2017
Praterstern und Umgebung	34.649	38.798
Westbahnhof / Urban-Loritz-Platz	6.977	7.273
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk sonstige Orte	4.817	6.290
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	5.737	6.015
Hauptbahnhof u. Umgebung	8.094	5.285
Karlsplatz inkl. TU-Arkaden	4.528	5.087
U6-Station Josefstädter Straße	6.138	4.774
Keplerplatz / 10. Bezirk sonstige Orte	3.863	3.322
U6-Station Gumpendorfer Straße	1.788	2.509
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / Schweizergarten / 3. Bezirk sonstige Orte	3.086	2.345
U4-Stationen Kettenbrückengasse / Pilgramgasse / Margaretengürtel	1.831	2.145
U6-Stationen Handelskai / Jägerstraße / Dresdner Straße	1.913	1.798
Sonstige Orte	1.244	1.669
Gesamt	**84.665**	**87.310**

80% der Kontakte betrafen marginalisierte Menschen, 7% PassantInnen, AnrainerInnen, Fahrgäste und Gewerbetreibende sowie 13% KooperationspartnerInnen wie Wiener Linien, ÖBB, Polizei, Security, Rettung, soziale Einrichtungen oder Magistratsabteilungen.

Nennenswert ist der Bereich Karlsplatz, an dem vergleichsweise wenige marginalisierte Menschen angetroffen werden (Anteil 46%). Hier machen die PassantInnen und Fahrgäste 31% der Kontakte ausmachen.[33] Im Areal Hauptbahnhof und Umgebung sind es wiederum die Kooperationspartner-Innen, die mit 29% überproportional vertreten sind. Das liegt daran, dass *sam hauptbahnhof* häufig Kontakt mit Security-MitarbeiterInnen hat (Tab. 4 und Abb. 1).

Tab. 4: Kontakte je Personengruppe und Ort 2017

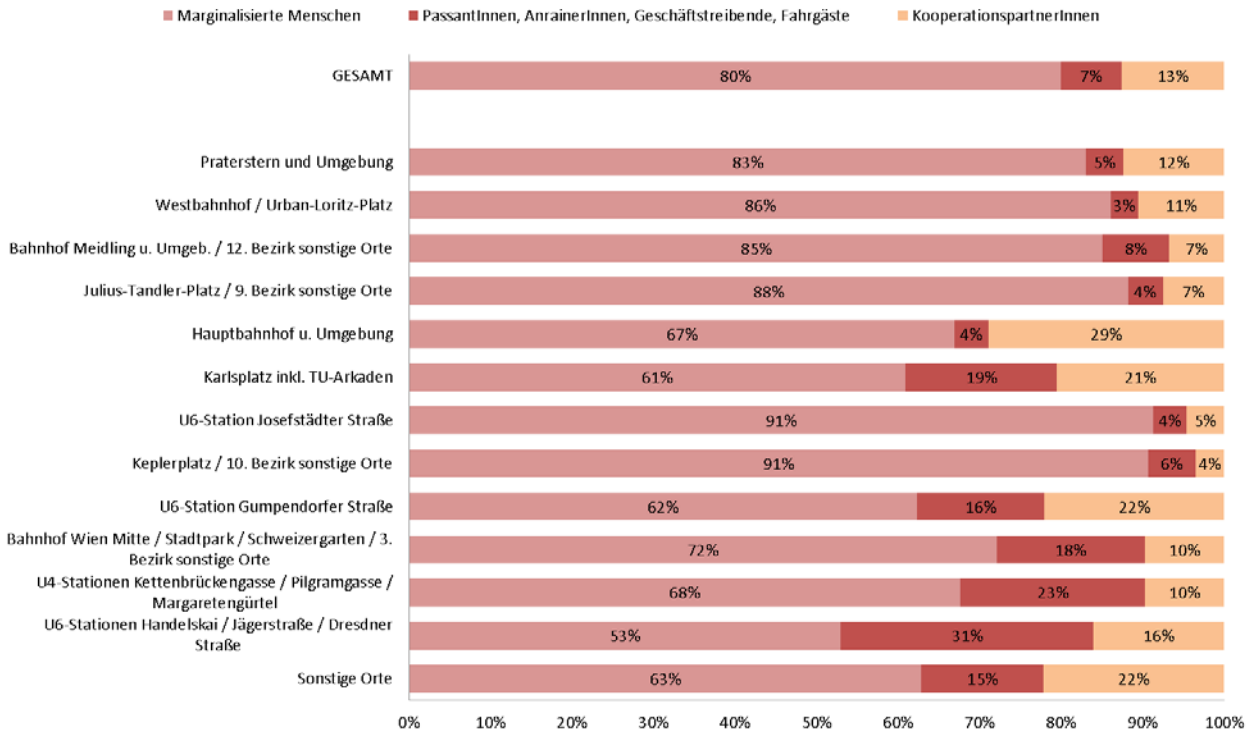
	Marginalisierte Menschen	PassantInnen, AnrainerInnen u.a.[34]	Kooperations-partnerInnen [35]	Gesamt
Praterstern und Umgebung	32.228	1.755	4.815	38.798
Westbahnhof / Urban-Loritz-Platz	6.263	240	770	7.273
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk sonstige Orte	5.353	514	423	6.290
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	5.305	260	450	6.015
Hauptbahnhof u. Umgebung	3.537	221	1.527	5.285
Karlsplatz inkl. TU-Arkaden	3.096	947	1.044	5.087
U6-Station Josefstädter Straße	4.358	197	219	4.774
Keplerplatz / 10. Bezirk sonstige Orte	3.013	192	117	3.322
U6-Station Gumpendorfer Straße	1.563	392	554	2.509
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / Schweizergarten / 3. Bezirk sonstige Orte	1.690	427	228	2.345
U4-Stationen Kettenbrückengasse / Pilgramgasse / Margaretengürtel	1.450	487	208	2.145
U6-Stationen Handelskai / Jägerstraße / Dresdner Straße	951	559	288	1.798
Sonstige Orte	1.049	250	370	1.669
Gesamt	**69.856**	**6.441**	**11.013**	**87.310**

[33] Das sind die Werte für den Karlsplatz *ohne* TU Arkaden. In der Tabelle bzw. Grafik sind die TU Arkaden inkludiert, wodurch sich die Werte verändern.

[34] PassantInnen, AnrainerInnen, Fahrgäste, Geschäftstreibende.

[35] Wiener Linien, ÖBB, Polizei, Security, Rettung, soziale Einrichtungen, Magistratsabteilungen etc.

Abb.1 / Mobile Soziale Arbeit: Kontakte je Personengruppe je Ort 2017, relativ



ERFOLGE IM JAHR 2017

Bild*: sam im Einsatz; © meinbezirk.at (l.) und Profil.at (r.)*

- Die MitarbeiterInnen von *sam* und *help U* trugen auch 2017 durch ihre Beratungs- und Vermittlungstätigkeit maßgeblich dazu bei, die Lebenssituation marginalisierter Menschen zu verbessern. In der kalten Jahreszeit halfen die Teams das Überleben akut obdachloser Menschen zu sichern.
- Die Teams der Mobilen Sozialen Arbeit *v*erbessern die Lebenssituation marginalisierter Menschen durch kontinuierlichen Beziehungsaufbau und folglich durch eine Anbindung oder Heranführung an das Gesundheits- und Sozialnetzwerk. Für viele KlientInnen stellen die *sam* und *help U*-MitarbeiterInnen die einzige Möglichkeit dar, notwendige Begleitungen oder Beratungen in Anspruch zu nehmen.
- Gute Beziehungsarbeit, Regelkommunikation sowie Beschwerdemanagement und die Weitervermittlung in soziale Einrichtungen sorgen dafür, dass die Situation in den Einsatzorten sozial verträglich bleibt.
- Die hohe Beratungs- und Netzwerkkompetenz der Teams macht es möglich, für viele KlientInnen gute Lösungen zu finden – immer öfter auch bei denjenigen, die kaum über eine Perspektive oder Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz verfügen. Pflege und Ausbau der Netzwerke und Kooperationen sind ganz zentrale Elemente in der Arbeit der Teams, denn nur gemeinsam können nachhaltige Erfolge erzielt werden.
- Auch für AnrainerInnen und PassantInnen sind die MitarbeiterInnen der *help U* und *sam-Teams* verlässliche AnsprechpartnerInnen. Immer wieder erreichen die Teams Meldungen von besorgten BürgerInnen, die sich versichern wollen, dass sich jemand in der Stadt um marginalisierte, von Armut betroffene Menschen kümmert. In diesen Gesprächen können wichtige Informationen an BürgerInnen weitergegeben werden. Im Rahmen dieser Gespräche wird von BürgerInnen auch immer wieder Dank und Anerkennung für die herausfordernde Arbeit im öffentlichen Raum ausgesprochen.

Der Bereich Mobile Soziale Arbeit im öffentlichen Raum wird finanziert aus Mitteln der Sucht- und Drogenkoordination Wien, der Wiener Bezirksvorstehungen 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 12 und 16 sowie von den Wiener Linien, ÖBB und Billa.

Bezirksvorstehung Wien 2

Bezirksvorstehung Wien 3

Bezirksvorstehung Wien 4

Bezirksvorstehung Wien 7

Bezirksvorstehung Wien 8

Bezirksvorstehung Wien 9

Bezirksvorstehung Wien 10

Bezirksvorstehung Wien 12

Bezirksvorstehung Wien 16

Impressum

Herausgeber, Medieninhaber, Redaktion und für den Inhalt verantwortlich:
Suchthilfe Wien gGmbH, Gumpendorfer Gürtel 8, A-1600 Wien
Tel.: 01/4000-53600, E-Mail: office@suchthilfe.at, Web: www.suchthilfe.at