suchthilfe wien

StaDt+Wien

BEREICH MOBILE SOZIALE ARBEIT IM ÖFFENTLICHEN RAUM

Tätigkeitsbericht 2018

sam

help U

Inhaltsverzeichnis

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

Kooperationen und Vernetzungen 4

Kurzkonzept auf einen Blick 6

Einrichtungsdaten der *sam* Teams 7

Einrichtungsdaten des help U-Teams 9

Bericht des Teams *sam 2* 10

- Praterstern 10

Bericht des Teams *sam flex* 18

- *sam flex* im 12. Bezirk 18
- *sam flex* im 7. Bezirk 20
- *sam flex* im 9. Bezirk 24
- *sam flex* im Bereich U6-Station Josefstädter Straße 26

Bericht des Teams *sam hauptbahnhof* 27

- *sam hbh* am Hauptbahnhof 27
- *sam hbh* am Südtiroler Platz und internationalen Busbahnhof 30
- *sam hbh* am Bahnhof Wien Mitte und Umgebung 31
- *sam hbh* im Stadtpark 33
- Sonstige Orte im 3. Bezirk 34
- Sonstige Orte im 4. Bezirk 36
- Sonstige Orte im 10. Bezirk 37

Bericht des Teams *help U* 43

- Karlsplatz und Umgebung 43
- *Bereich TU Arkade und Umgebung* 44
- *help U* im Bereich der U4 Stationen 45
- *help U* im Bereich U6-Stationen 47
- *help U* in Floridsdorf 49

Die Arbeit von *sam* und *help U* in Zahlen 51

- Interventionen 51
- Kontakte 53

Erfolge im Jahr 2018 56

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, 2. Bezirk), *sam flex* (Bezirke 7, 8, 9, 12, 16), *sam hbh* (Bezirke 3, 10) und *sam plus* (6. Bezirk, sowie gürtelnahe Bereiche des 15., 12. und 5. Bezirks).

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.

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 2018 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 28, MA 33, 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 Arthaberbad, Jugendtreff Nordbahnhof, Jugendtreff Sonnwendviertel, Jugendzentrum COME2GETHER, Zentrum 9, Back on Stage 5, 10 & 16/17, Mobile Jugendarbeit Donaufeld, Zentrum 9),
- Verein Rettet Das Kind (Streetwork Meidling, Streetwork Wieden, Jugentreff Steinbauerpark),
- 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, Kältetelefon, Louisebus, Canisibus),
- Rotes Kreuz Wien (*das stern),*
- VinzibettVinzirast, Vinzidorf
- Mutter-Teresa-Schwestern (Missionarinnen der Nächstenliebe),
- Neunerhaus,
- Diakonie; AmberMed,
- Volkshilfe Wien,
- Sophie! Bildungsraum für Prostituierte,
- Centermanagement THE MALL,
- Verein Ute Bock,
- AMS,
- Wiener Lokalbahnen,
- Securitydienste (NRC Safecon, Securitas, Siwacht, ÖWD),
- Elisabethbrot,
- MenVia,
- Pfarren & Kirchen (St. Elisabeth, St. Thekla, Katholische Kirche Donaustadt),
- Rettungsdienste (Berufsrettung, Rotes Kreuz, ASB)
- Schuldnerberatung,
- Fa. Otto Bock Healthcare,
- Wiener GKK,
- Heilsarmee,
- Beratungszentrum für MigrantInnen Hoher Markt
- Diverse Botschaften / Konsulate,
- Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie,
- Krankenhäuser (OWS, Rudolfstiftung, Wilhelminenspital, KFJ),
- Diverse SachwalterInnen,
- Centermanagement Bahnhofcity West,
- Jugend in Meidling (JIM),
- Verein Einkauf in Meidling,
- FEM – Institut für Frauen- und Männergesundheit,
- Verein Menschenrechte Österreich,
- Helping Hands,
- Verein Neustart,
- VHS Meidling,
- Verein Gartenpolylog,
- FH Campus Wien,
- Prater GmbH,
- Anton Proksch Institut,
- Wiener Schulsozialarbeit,
- Büchereien Wien,
- Frauenorden Elisabethinen,
- Krankenhäuser; OWS, SMZ-Ost, AKH, Barmherzige Brüder,
- Psychosoziale Dienst (PSD).

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 werden in das Gesundheits- und Sozialsystem bzw. in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert. • Suchtkranke Menschen und marginalisierte Menschen, 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: <u>Sommer (April bis September)</u> Täglich außer Di 07:00 – 22:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr <u>Winter (Oktober bis März)</u> Täglich außer Di 07:00 – 20:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr
Finanzierung 2018	sucht und drogen koordination wien StaDt+Wien 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. Bezirksvorstehung Wien 21

	sam 2	*sam flex*	*sam hbh*	*sam plus*
Start	April 2008	Juni 2008	Oktober 2014	September 2018
MitarbeiterInnen (exkl. Leitung)	9 (Stand:2018)	13 (Stand:2018)	10 (Stand:2018)	5 (Stand: 2018)
LeiterIn	Vormals: Markus Bettesch Interimistisch: Martin Tiefenthaler & Thomas Straub; Ab 2019: Julia Staudinger	Vormals: Sandra Diwoky ab September 2018: Wolfgang Krikula	Guido Fritz	Martin Tiefenthaler
Einsatzgebiete **Stand: 2018**	**2. Bezirk:** Praterstern und nähere Umgebung sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk	**7. Bezirk:** Urban-Loritz-Platz, Gürtelgrünstreifen, Hauptbücherei, Europaplatz und Teile des Westbahnhof **8. und 16. Bezirk:** Bereich U6-Station Josefstädter Straße und Umgebung **9. Bezirk:** Julius-Tandler-Platz und Umgebung, Station Friedensbrücke, Spittelau, Votivpark und Sigmund-Freud-Park sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk **12. Bezirk:** Bahnhof Meidling, Vorplatz Arcade, Schedifkaplatz, U6-Station Niederhofstraße und Umgebung, U4/U6 Station Längenfeldgasse und Umgebung sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk	**3. Bezirk:** Wien Mitte, Stadtpark, Rochusmarkt, Station Rennweg, Kardinal-Nagl-Platz, Schweizergarten, Quartier Belvedere sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk **4. Bezirk:** Südtiroler Platz und Umgebung, Quartier Belvedere sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk **10. Bezirk:** Hauptbahnhof inkl. Vorplätze und Unterführungen sowie dessen nahe Umgebung, Columbusplatz, Helmut-Zilk-Park, Bildungscampus Sonnwendviertel, Keplerplatz, Reumannplatz, Antonsplatz, Arthaberplatz, Alois-Greb Park sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk	**6. Bezirk** Sowie gürtelnahe Bereiche des 5., 12. und 15. 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	Gumpendorfer Gürtel 8/4. OG, 1060 Wien Tel: 0676/811853732 E-Mail: samplus@suchthilfe.at

EINRICHTUNGSDATEN DES HELP U-TEAMS

Eröffnung der Einrichtung	Oktober 2005
TrägerInnen	• Suchthilfe Wien gGmbH • Wiener Linien
MitarbeiterInnen	Leitung (40 Wh) + 11 MitarbeiterInnen (7 von der Suchthilfe Wien (32Wh), 4 von den Wiener Linien (40Wh) – (Stand:2018). 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	<u>Sommer (April bis September)</u> Täglich außer Di 08:00 – 22:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr <u>Winter (Oktober bis März)</u> Täglich außer Di 08:00 – 20:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr
Stützpunkt (keine Anlaufstelle) **und Erreichbarkeit**	Karlsplatz, Westpassage Tel.: 01/7909-109 E-Mail: helpU@wienerlinien.at
Finanzierung 2018	sucht und drogen koordination wien StaDt+Wien WIENER LINIEN Bezirksvorstehung Wien 21

BERICHT DES TEAMS *SAM 2*

Praterstern[1]

Ab 27. April 2018 trat am Bahnhof Praterstern eine polizeiliche Verordnung in Kraft, die den Konsum von Alkohol verbietet. Da das Alkoholkonsumverbot von der Polizei kontrolliert und vollzogen wurde, nahm die Anzahl der marginalisierten Personen am Pratersterns nach dem 27. April ab und deren Aufenthaltsdauer verringerte sich. In Zahlen ausgedrückt traf *sam 2* im ersten Halbjahr im Schnitt maximal 52 (± 24) marginalisierte Menschen[2] zeitgleich pro Tag am Praterstern an, während in der zweiten Jahreshälfte nur mehr maximal 37 (± 15) marginalisierte Menschen angetroffen wurden.

Insbesondere alkoholkonsumierende, marginalisierte Menschen begannen sich wegen den regelmäßigen Polizeikontrollen weniger am Praterstern aufzuhalten als vor dem Verbot. Auch bei Menschen, die hauptsächlich illegale Substanzen konsumieren, kam es zu einem Rückgang im Aufenthalt. Die Gruppe der Geflüchteten war und ist vom Alkoholverbot nicht betroffen, da diese Menschen nur selten Alkohol konsumieren. Ihr Aufenthalt am Praterstern blieb konstant.

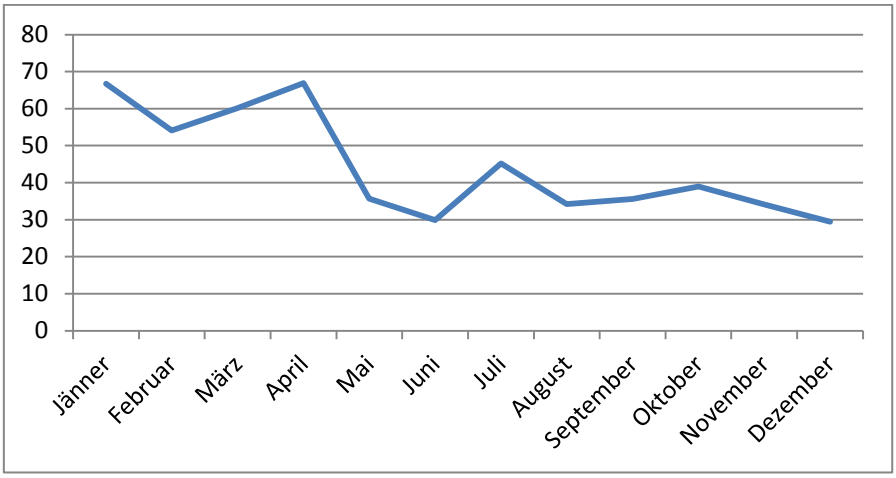


Abbildung: Durchschnitt der Maximalwerte[3] zeitgleich angetroffener marginalisierter Menschen am Praterstern im Jahr 2018.

Im Folgenden werden die Tätigkeiten der *sam 2*-MitarbeiterInnen und die veränderte Situation am Praterstern genauer beschrieben:

Im Bereich des Praterstern wurden vor allem folgende Orte von marginalisierten Menschen zum Aufenthalt genutzt: der Vorplatz des Bahnhofs, die Bänke beim ehemaligen Polizeiinspektionsgebäude sowie die Bänke vor der Drogerie *BIPA* und dem Papierfachgeschäft *Libro*. Ferner hielten sich marginalisierte Menschen außerhalb des Bahnhofs auf beim Ausgang

[1] Gemeint ist der Bereich innerhalb des Kreisverkehrs rund um den Bahnhof Praterstern.
[2] Eine Marginalisierung bedeutet ein Hindernis für gesellschaftliche, wirtschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe.
[3] Diese Werte beschreiben täglich die Maximalzahl an zeitgleich im Einsatzort angetroffenen marginalisierten Menschen.

Richtung Riesenrad, im Eingangsbereich vor dem Restaurant *Ginza* beim Elefanten und im Zwischendeckbereich (*U-Bahn-Stars* der Wiener Linien) auf. Neben Alkoholabhängigkeit waren Arbeitslosigkeit, Wohnungslosigkeit und ein schlechter physischer sowie hygienischer Zustand[4] vordergründige Problemlagen. Aufgrund oft fehlender Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und fehlender Krankenversicherung waren institutionelle Unterstützungsangebote nur in begrenztem Umfang zugänglich. *sam 2* bot diesen Menschen neben alltäglichen Interventionen (z.B. Beratung, Beziehungsaufbau und –pflege) und Krisenintervention (z.B. Erste Hilfe bei psychischen Krisen oder physischen Notfällen) vor allem Begleitungen zu karitativen medizinischen und sozialen Einrichtungen. Die Chancen auf nachhaltige Behandlung und Betreuung (gemeint sind hier z.B. Alkoholentzug, Pflegeplätze, Wohnmöglichkeiten) abseits der Akutversorgung sind gering. Ferner kooperierte *sam 2* mit der MA 15, um die adäquate Versorgung und Behandlung von Menschen mit bestätigter oder vermuteter Tuberkuloseerkrankung zu gewährleisten. Im Zuge dessen, wurden Begleitungen zu medizinischen Einrichtungen durchgeführt.

Im **Bereich beim Bahnhofsausgang** Richtung Lassallestraße hielten sich im ersten Quartal 2018 untertags immer wieder bis zu zehn meist wohnungslose AlkoholkonsumentInnen auf, die zum Großteil in Notquartieren untergebracht waren, ihre Tagesfreizeit jedoch vorzugsweise am Praterstern verbrachten. *sam 2* war hier mit Vermittlungen und Begleitungen zu Notquartieren tätig. In Einzelfällen mussten die Begleitungen – aufgrund von fortgeschrittenen Demenzerkrankungen und erhöhtem Pflegebedarf – über einen längeren Zeitraum durchgeführt werden. Ziel dabei war es, die betroffenen Menschen durch Fahrtentrainings letztlich zu einem selbstständigen Aufsuchen der Notquartiere zu befähigen, was in den meisten Fällen auch gelungen ist. In den darauffolgenden Quartalen verringerte sich die Anzahl der Menschen hier – insbesondere mit Eintreten der kalten Temperaturen hielten sich im besagten Bereich nur mehr vereinzelt AlkoholkonsumentInnen auf.

Im **Bahnhof und im Bereich des *ÖBB*-Hallenausgangs Richtung Riesenrad** hielten sich 2018 – unverändert zu den Vorjahren – 25-30 Jugendliche und junge Erwachsene Asylwerber[5] vorwiegend aus Afghanistan, Syrien und vereinzelt aus nordafrikanischen Staaten auf. Am Abend waren selten auch 45 Jugendliche und junge Erwachsene anzutreffen. Einige davon sind von Obdachlosigkeit betroffen. Wiederkehrende Themen in Beratungsgesprächen sind die Wohnsituation, Freizeitgestaltung, Suche nach sinnstiftenden Lebensinhalten sowie die Belastung durch Perspektivenlosigkeit. Der Praterstern und Umgebung (v.a. Kaiserwiese und Venediger Au) wurde von dieser Gruppe als sozialer Treffpunkt genutzt. Während Alkohol bei dieser Gruppe kaum ein Thema ist, beobachteten und thematisierten die MitarbeiterInnen von *sam 2* immer wieder Konsum von Cannabis. *sam 2* bot sich als Ansprech- und Vertrauensinstanz an und versuchte passende Angebote zu finden bzw. an zuständige Stellen zu vermitteln, wobei sich

[4] z.B. schlechter Allgemeinzustand durch unbehandelte Verletzungen bzw. Krankheiten, fehlende körperliche Hygiene und Verwahrlosung mit Folgeerkrankungen wie z.B.: Scabies, Läuse, Madenbefall.

[5] Es handelt sich dabei ausschließlich um männliche Asylwerber.

Kontaktaufnahme und –pflege oftmals als schwierig erwiesen (u.a. aufgrund von Sprachbarrieren und Mangel an vermittelbaren Angeboten).

Über das Jahr 2018 hinweg arbeitete das Team von *sam 2* mit bis zu fünf hauptsächlich weiblichen Jugendlichen, die ihre Tagesfreizeit sporadisch am Praterstern verbrachten – oft assoziiert mit der Gruppe junger Asylwerber. Auffallend waren problematische Familienverhältnisse der Mädchen (sie waren zum Teil in der MAG ELF fremduntergebracht und/oder bei der Polizei als abgängig gemeldet). Die MitarbeiterInnen von *sam 2* boten sich als AnsprechpartnerInnen und Vertrauenspersonen an, bei akuten Gefährdungslagen wurden die *Wiener Kinder- und Jugendhilfe* (MAG ELF) und die Polizei hinzugezogen. *sam 2* stand dabei laufend in Kontakt mit der MAG ELF, der Polizei, der Schulsozialarbeit und anderen Jugendeinrichtungen, um eine koordinierte und nachhaltige Lösung zu finden.

Auf der Wiese vor dem Eventlokal *Fluc* wurden so gut wie keine marginalisierten Menschen wahrgenommen. Vereinzelt trafen die MitarbeiterInnen AlkoholkonsumentInnen und NächtigerInnen an, die von anderen Orten in der Umgebung kurzzeitig hierhin auswichen. Die Nutzung dieses Bereichs durch marginalisierte Menschen war – im Vergleich zum Vorjahr – äußerst gering.

Der Bereich direkt vor dem Haupteingang zur Bahnhofshalle und direkt beim U1-Abgang wurde kaum mehr von marginalisierten Menschen zum Aufenthalt genutzt. Seit einer Polizeischwerpunktaktion[6] im Jahr 2017 hielten sich suchtkranke Menschen vor allem hinter dem U1-Abgang auf. Das Alkoholkonsumverbot hat zunächst dazu geführt, dass der Aufenthalt dieser Menschen vor Ort kürzer und dynamischer war. In der zweiten Hälfte des Jahres 2018 hielten sich dann wieder fünf bis max. 25 suchtkranke Menschen hinter dem U1-Abgang auf. In seltenen Fällen trafen sich bis zu 35 suchtkranke Menschen in diesem Bereich.

In der Passage hinter dem Asia Restaurant *Green* waren ab Februar 2018 noch vereinzelt NächtigerInnen anwesend, welche zu diesem Zeitpunkt aus verschiedenen Motiven die Angebote des Winterpakets des FSW nicht nutzten. Durch Setzen von bedarfsorientierten Angeboten (z.B. Begleitungen in Tageszentren), Motivationsarbeit und intensivierter Vermittlungstätigkeit, konnten die betroffenen Menschen größtenteils in passenden Einrichtungen untergebracht werden. Ab Februar wurden an dieser Stelle keine marginalisierten Menschen mehr wahrgenommen.

[6] Im Jahr 2017 wurde der Bereich zum U1-Abgang verstärkt von KonsumentInnen illegaler Substanzen zum Aufenthalt genutzt (bis zu 30 Personen zeitgleich). Durch die Enge des Ortes kam es zu Nutzungskonflikten und häufigen Beschwerden von PassantInnen. Die Polizei, *sam 2* und lokale KooperationspartnerInnen konnten die Suchtmittel-KonsumentInnen in einer gemeinsamen Aktion dazu motivieren, den Bereich hinter dem U1-Abgang als alternativen Aufenthaltsort zu nutzen. Dadurch konnten Nutzungskonflikte minimiert werden, es gibt aktuell keine Beschwerden mehr in diesem Bereich. Diese Menschen sind zum Großteil in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert, Kooperationen von *sam 2* gibt es hierbei vor allem mit den Einrichtungen *streetwork, change* und *jedmayer* der Suchthilfe Wien gGmbH.

Neben der Arbeit mit Menschen mit erhöhtem Pflegebedarf und der Beziehungsarbeit mit den bereits erwähnten Jugendlichen, war für die *sam 2* MitarbeiterInnen die Begleitung der Schwangerschaft einer jungen wohnungslosen Frau in den letzten Monaten des Jahres 2018 eine besondere Herausforderung. Die Frau besitzt keine Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und hat keine Versicherung. Parallel zur Klärung von medizinischen Themen (Organisation von Untersuchungen und Begleitungen, Schwangerschaftsdiabetes) lag das Augenmerk v.a. auf einer Stabilisierung der psychischen Gesundheit der Frau, der Suche nach Unterbringungsmöglichkeiten sowie der engen Kooperation mit der MAG ELF, um Perspektiven für die Zukunft abzuklären und zu eröffnen. Dabei arbeitete *sam 2* eng mit dem Tageszentrum *das Stern* zusammen, von welchem die Frau gleichfalls unterstützt wurde.

Vor allem die eingangs beschriebenen alkoholabhängigen, marginalisierten Menschen, die den Großteil ihrer Zeit am Praterstern verbracht hatten, sind stark vom Alkoholkonsumverbot am Praterstern betroffen und änderten ihr Nutzungsverhalten entsprechend. *sam 2* nahm wahr, dass die alkoholkonsumierenden, marginalisierten Menschen seit dem Verbot vermehrt an andere Örtlichkeiten auswichen (für nähere Beschreibungen s.u.).

Kaiserwiese

Bei Schönwetter wird die Kaiserwiese von zahlreichen PassantInnen und TouristInnen zum Verweilen sowie für Freizeitaktivitäten genutzt. Auch marginalisierte Menschen nutzten die Grünfläche immer wieder zum Aufenthalt, als Alternativort zum Praterstern.

Zu Beginn des Jahres nächtigte ein obdachloser Mann hinter dem Gebäude des *Planetariums*. *sam 2* stand diesbezüglich mit dem Leiter des *Planetariums* in Kontakt und konnte durch Motivationsarbeit und Setzen von alternativen Angeboten im Rahmen des Winterpakets des FSW eine Unterbringung in einem Notquartier ermöglichen.

Mit den steigenden Temperaturen nahm die Anzahl an zeitgleich präsenter marginalisierter Menschen zu – ein Trend, der sich mit Mai fortsetzte (bis zu 16 Personen zeitgleich). Vorwiegend trafen die *sam 2* MitarbeiterInnen AlkoholkonsumentInnen an, die ab Ende April 2018 durch das Alkoholkonsumverbot am Praterstern auf die Kaiserwiese ausgewichen waren. Ebenfalls angetroffen wurden kleine Gruppen von Asylwerbern, welche sich zuvor am Praterstern aufgehalten hatten.

Im Verlauf des Juni 2018 wurde die Hausordnung der *Prater GmbH* auch auf die angrenzende Kaiserwiese ausgedehnt und von Security-Personal exekutiert. Ab diesem Zeitpunkt nahm die Anzahl an sich aufhaltenden marginalisierten Menschen wieder ab. *sam 2* stand in regelmäßigem Austausch mit den Securities, um die aktuelle Lage zu besprechen und gegebenenfalls bei der

Kontaktaufnahme mit marginalisierten Menschen zu unterstützen. Ab September wurde die Kaiserwiese für den Aufbau der *Wiener Wiesn* abgesperrt. Die Veranstaltung fand zwischen dem 27. September und 14. Oktober 2018 statt. Nach Ende der Veranstaltung waren marginalisierte Menschen – auf Grund der niedrigen Temperaturen – nur noch vereinzelt auf der Kaiserwiese anzutreffen.

Prater Hauptallee

Seit Inkrafttreten des Alkoholkonsumverbots am Praterstern mit 27. April 2018, sowie der darauffolgenden Ausdehnung der Hausordnung der *Prater GmbH* auf die Kaiserwiese, begeht *sam 2* auch ein Stück der Prater Hauptallee, um die sich in diesem Bereich und auf umliegenden Wiesen aufhaltenden marginalisierten Menschen zu erreichen. Es wurden immer wieder vom Praterstern bekannte AlkoholkonsumentInnen angetroffen. Zeitgleich waren dies nie mehr als zehn Menschen. Sie verweilten vorwiegend auf Bänken direkt bei der Hauptallee oder auf angrenzenden Grünflächen. Die Situation war zu jeder Zeit sozial verträglich. Seit November wurden in diesem Gebiet keine AlkoholkonsumentInnen mehr wahrgenommen.

Venediger Au

Die Venediger Au bietet neben größeren Grünflächen mit Sitzgelegenheiten einen Kinderspielplatz, eine Hundezone, Sportkäfige und eine umzäunte Jugendsportanlage, wobei der gesamte Park in die Alkoholkonsumverbotszone inkludiert ist. Aufgrund der diversen Angebote in der Venediger Au frequentieren unterschiedliche NutzerInnen den Ort. In diesem Bereich trafen die *sam 2*-MitarbeiterInnen im Verlauf des ersten Halbjahres bei ihren Außendienstrunden zeitgleich meist weniger als zehn marginalisierte Menschen an. Dabei handelte es sich hauptsächlich um AlkoholkonsumentInnen und junge Asylwerber, die den MitarbeiterInnen größtenteils vom Praterstern bekannt waren. Die *sam 2*-MitarbeiterInnen waren hier vor allem mit Beratungsgesprächen betreffend Arbeit und der (Wieder)beschaffung von Dokumenten tätig. Des Weiteren wurde über das Alkoholkonsumverbot informiert. Seit August ist der Aufenthalt dieser NutzerInnengruppen rückläufig, im Winter wurden nur noch vereinzelt Menschen in diesem Bereich angetroffen.

Der Sportkäfig wurde vor allem nachmittags und in den Abendstunden von Jugendlichen und jungen Asylwerbern genutzt. *sam 2* nahm mit den jungen Menschen Kontakt auf und klärte erste Problemlagen ab (darunter Cannabiskonsum, Arbeitslosigkeit, Perspektivenlosigkeit und ungeklärter Aufenthaltsstatus). *sam 2* leitete die Thematik an diverse Jugendeinrichtungen weiter. In Folge führten die *Kinderfreunde Leopoldstadt* zwischen Ende Juni und Ende September ein Monitoring vor Ort durch. Die Ergebnisse wurden im Oktober beim Vernetzungstreffen „Runder Tisch Praterstern“, zu welchem die *Bezirksvorstehung Leopoldstadt* einlud, vorgestellt. Die ExpertInnen verorteten einen Nachholbedarf bei Angeboten für junge Asylberechtigte, die sich u.a. am Praterstern aufhalten.

Kontakte zu SexarbeiterInnen in der Venediger Au und im Stuwerviertel waren im Vergleich zu den Vorjahren im Jahr 2018 gering. Anbahnung von Prostitution wurde von den *sam 2* MitarbeiterInnen selten wahrgenommen, es wurden nur vereinzelt benutzte Kondome gefunden. Die Ausgabe von Kondomen durch *sam 2* MitarbeiterInnen sank mangels Nachfrage stark. Somit ist davon auszugehen, dass die Straßenprostitution im Stuwerviertel aktuell in einem weit geringeren Ausmaß bzw. möglicherweise versteckter stattfindet als in den Jahren zuvor.

Vereinzelt wurden Spuren von NächtigerInnen, hauptsächlich auf dem Rutschenturm am Spielplatz vorgefunden. *sam 2* traf aber zu keinem Zeitpunkt dort mutmaßlich übernachtende Personen an.

Praterstraße

Nach dem Alkoholkonsumverbot am Praterstern begannen marginalisierte Menschen nach alternativen Aufenthaltsorten zu suchen und auf umliegende Orte im 2. Bezirk auszuweichen. Einige von ihnen (bis zu zehn Personen) hielten sich fortan verstärkt an der Praterstraße (bis hin zum Nestroyplatz) auf. In Vernetzungstreffen wurden ab dem Frühjahr 2018 immer wieder Beschwerden von AnrainerInnen und Geschäftstreibenden hinsichtlich Aufenthalt von marginalisierten Menschen und Verschmutzungen an *sam 2* heran getragen und um Unterstützung ersucht.[7]

Ab Juni 2018 begann deshalb eine verstärkte Kontaktaufnahme zu Geschäftstreibenden und AnrainerInnen durch die MitarbeiterInnen von *sam 2*. Ziel war es, die MitarbeiterInnen als AnsprechpartnerInnen vorzustellen, sowie aktuelle Anliegen und Problemlagen zu erfragen. Der Großteil der kontaktierten Geschäftstreibenden berichtete von keinen Problemen mit marginalisierten Menschen, jedoch kamen Verunsicherungen und Ängste zur Sprache, dass sich der Aufenthalt marginalisierter Menschen negativ auf KundInnenfrequenz und Geschäft auswirken könnte. Manche Geschäftstreibende berichteten aber auch von akuten Problemen, wie z.B. Verunreinigungen durch Müll, Kot und Urin und davon, dass sich KundInnen durch die Anwesenheit, dem schlechten hygienischem Zustand und dem Verhalten mancher marginalisierter Menschen gestört fühlten. *sam 2* versuchte einerseits alle Beteiligten für die Anliegen der jeweils anderen NutzerInnen zu sensibilisieren und mittels intensivierter Regelkommunikation und Austeilen von Klojetons für die WC Anlage am Praterstern sowie Ausgabe von Müllsäcken an KlientInnen die Situation zu verbessern. *sam 2* war auch laufend mit den marginalisierten Menschen vor Ort in Kontakt: Es handelte sich dabei hauptsächlich um Menschen aus den östlichen EU-Ländern. Vorwiegende Themen in den Beratungsgesprächen waren Obdachlosigkeit, Perspektivenlosigkeit und Alkoholsucht.

[7] In den Jahren zuvor gab es keinerlei Beschwerden in diesem Bereich.

Im Herbst trafen die MitarbeiterInnen maximal drei KlientInnen auf der Praterstraße an. In den darauffolgenden Monaten verlor die Praterstraße weiter an Attraktivität als Aufenthaltsort. Es wurden keine Beschwerden mehr an *sam 2* herangetragen.

Mexikoplatz

Nach Inkrafttreten des Alkoholkonsumverbots am Praterstern bildete sich am Mexikoplatz eine Gruppe von ca. zehn suchtkranken Menschen die regelmäßig Alkohol auf den Bänken und an den Tischen konsumierten. Einige aus der Gruppe nächtigten über ein Paar Wochen bei der rechten Kirchenwand. *sam 2* kontaktierte den Pfarrer der Franz-von-Assisi-Kirche. Dieser meinte, dass er sich mit den KlientInnen verständigt habe und sie ein friedliches Miteinander vereinbart hätten. Als es wärmer wurde, war die Gruppe nicht mehr am Mexikoplatz anzutreffen. Nur noch eine Einzelperson, die sich nicht vermitteln lassen wollte, nutzte weiterhin den Platz als Nächtigungsort bis dieser Ende des Jahres geräumt wurde. Die meisten Menschen aus der Gruppe hielten sich fortan auf der Donauinsel auf. Ein Klient aus der Gruppe konnte an eine Entzugsklinik vermittelt werden, ein anderer ins Chancenhaus von *Obdach Wien* an der Wurlitzergasse im 17. Wiener Gemeindebezirk. Über das Jahr gesehen schwankten die Zahlen der Anwesenden von null bis zwölf Personen.

Volkert Platz

Ab Ende Oktober 2018 wurde der Volkert Platz regelmäßig aufgesucht. Hier traf das *sam 2*-Team auf bis zu zwölf marginalisierte Menschen, die hauptsächlich Alkohol konsumierten und nach Angaben der Jugendberatung vor Ort regelmäßig am Platz verweilten. Einigen KlientInnen konnte mit Informationen über Wohnungsloseneinrichtungen, Kleider- und Essensausgaben geholfen werden, andere verbrachten lediglich ihre Freizeit am Volkert Platz und nahmen keine Hilfe in Anspruch. Die öffentliche Toilette im Zentrum des Platzes dürfte als Schlafquartier genutzt worden sein, ehe es Mitte November 2018 geräumt wurde. Mit Wintereinbruch hielten sich nur noch vereinzelt NutzerInnen des öffentlichen Raumes am Volkert Platz auf.

Monitoring Aufträge / Erweiterte Einsatzorte

Zwischen dem 09. Januar und dem 11. Februar 2018 führte *sam 2* ein Monitoring am Augartenspitz durch. Ursächlich gab es Wahrnehmungen, dass sich auf dem Areal des *Filmarchivs* immer wieder Jugendliche einfinden, um Cannabis zu konsumieren. Da während dieses Zeitraums die beschriebene Zielgruppe nicht angetroffen wurde, Konsumspuren jedoch auf deren Aufenthalt hinwiesen, wurde mit Beginn der wärmeren Jahreszeit ein weiteres Monitoring zwischen dem 14. April und dem 11. Juni 2018 durchgeführt. Während dieses Monitorings traf *sam 2* bei drei unterschiedlichen Gelegenheiten auf Cannabis konsumierende Jugendliche, welche über die Konsumrisiken informiert wurden. Ferner forderte *sam 2* im Zuge der Regelkommunikation die Jugendlichen auf, Konsumspuren zu beseitigen.

Im Zuge der Flexibilisierung der Einsatzorte wurden 2018 auch folgende Orte kurzfristig (und bei Bedarf nach wie vor) aufgesucht: Afrikanergasse, Augarten, Donaukanal, Franzensbrückenstraße,

Heinestraße, Jesuitenwiese, Odeonpark, Mexikoplatz, Novaragasse, Rabbiner-Friedmann-Platz, Rosa-Jochmann-Park, Rudolf-Bednar-Park, U1-Station Donauinsel, U2-Station Donaustadtbrücke, Stadioncenter, Vorgartenmarkt, Volkertmarkt, Vivariumstraße.

BERICHT DES TEAMS *SAM FLEX*

sam flex im 12. Bezirk

Schedifkaplatz

Im Jahr 2018 hat sich sie Zahl der marginalisierten Menschen, die sich am Schedifkaplatz aufhielten, im Vergleich zum Vorjahr deutlich reduziert (2017: bis zu 15 Menschen; 2018: bis zu vier). s*am flex* nahm nur noch einzelne BettlerInnen sowie eine stete Gruppe von drei obdachlosen Menschen wahr. Aufgrund des starken Alkoholmissbrauchs in dieser Gruppe, war die Kontaktaufnahme und Gesprächsgestaltung teilweise sehr herausfordernd. Dennoch konnte durch kontinuierlichen Kontakt- und Beziehungsaufbau das Vertrauen der Gruppe gewonnen werden, so dass Angebote schließlich angenommen wurden. In Zusammenarbeit mit der *Caritas Gruft*, *Fair-Play 12,* dem *AKH* (Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien) und weiteren Einrichtungen konnten die Menschen wieder in das Wiener Sozial- und Wohnungslosen-hilfesystem aufgenommen werden und müssen nun nicht mehr am Schedifkaplatz nächtigen. Zu Zeiten, an denen der *Canisibus* der *Caritas* am Schedifkaplatz war, waren kurzzeitig bis zu 45 Personen zeitgleich vor Ort. Die Situation am Schedifkaplatz wurde von *sam flex*, als auch weiteren KooperationspartnerInnen wie *Wiener Linien*, Polizei und *Wiener Lokalbahnen* 2018 als sozial verträglich wahrgenommen.

sam flex ist auch in nahegelegenen Parks (Theodor-Körner-Park, Miep-Gies-Park) regelmäßig im Einsatz. Die Situation war in beiden Parks zu jeder Zeit sozial verträglich.

Seit der Einführung des Alkoholkonsumverbots am Praterstern mit 27. April 2018 wurde seitens *sam flex* laufend erhoben und überprüft, ob es zu Verlagerungen des Aufenthaltsortes von marginalisierten Menschen hin zum 12. Bezirk kommt. Dies wurde 2018 nicht beobachtet.

Arcade Meidling und Bahnhof Meidling

Auf dem Vorplatz der Arcade Meidling, neben dem U-Bahn-Ausgang, hielt sich ganzjährig eine Gruppe von drei bis zwölf marginalisierten Menschen zeitgleich auf. Der Großteil von ihnen ist wohnversorgt, ein kleiner Teil ist obdachlos. *sam flex* betrieb vor Ort hauptsächlich Beziehungsaufbau, Beratungs- und Informationsgespräche z.B. zu Möglichkeiten medizinischer Versorgung sowie Unterkunftsmöglichkeiten, sowie in seltenen Fällen auch Regel-kommunikation, wobei es hierbei meist um Verschmutzungen des Ortes ging. Trotz der baulichen Enge und starken Nutzung des Gebiets wurden keine Konflikte wahrgenommen. Die Situation war stets sozial verträglich. Dies deckt sich mit der Wahrnehmung der ansässigen Geschäftstreibenden, die im *Sicherheits Jour-Fixe Meidling* vertreten sind, und mit denen sich *sam flex* regelmäßig austauscht.

Der Vorplatz der Arcade wurde auch regelmäßig von ein paar BettlerInnen aufgesucht. Hier war vor allem die Vermittlung zu kostenloser medizinischer Versorgung ein Schwerpunkt der Tätigkeit.

Im **Einkaufzentrum** bzw. der dort ansässigen **Bibliothek** hielten sich in den kalten Monaten vereinzelt Menschen auf, die obdachlos sind und daher auf öffentliche Plätze angewiesen sind. Vor allem die Kommunikation von Regeln innerhalb der Bücherei war hier Thema. Zudem unterstützte *sam flex* die MitabreiterInnen der Bibliothek im Umgang mit marginalisierten Menschen.

In den Wintermonaten wurden knapp vor den Öffnungszeiten (18:00 Uhr) der nahgelegenen Notquartiere[8] im Rahmen des Winterpakets des *Fonds Sozialen Wien* (*FSW*), kurzzeitig bis zu 15 marginalisierte Menschen am und um den Vorplatz der Arcade Meidling wahrgenommen.

Direkt am Bahnhof Meidling hielten sich 2018 nur wenige marginalisierte Menschen zeitgleich in der Halle auf. In der kalten Jahreszeit wurde der Warteraum bei der Eichenstraße regelmäßig von drei bis sechs Personen zeitgleich zum Aufwärmen genutzt. Auch der Warteraum in der Halle war gelegentlich Aufenthaltsort vereinzelter Menschen. Mit den MitarbeiterInnen der Mungos-Security gab es hierzu regelmäßigen Austausch. Die Situation war ganzjährig ruhig und sozial verträglich.

Auf der **Meidlinger Hauptstraße** wurden von *sam flex* MitarbeiterInnen immer wieder BettlerInnen angetroffen. Die Beratungsthemen und Unterstützungsangebote beinhalteten hauptsächlich kostenfreie, medizinische Behandlung, sowie Versorgung mit Lebensmitteln und Kleidung. In und um die Meidlinger Hauptstraße gibt es kleine Nischen und nahegelegene Parks, welche vereinzelt von NächtigerInnen aufgesucht wurden. *sam flex* hielt regelmäßigen Kontakt zu diesen Menschen und vermittelte sie im Rahmen des Winterpaketes in Notunterkünfte.

Der nahegelegene Vivenotpark (auch unter „Miesbachgarten“ bekannt) wurde vorrangig in den wärmeren Monaten von vielen unterschiedlichen NutzerInnen aufgesucht. Da er von drei Hausmauern umschlossen ist, kam es vor allem durch Jugendliche, die sich in dem Park trafen, zu für AnrainerInnen störender Lärmentwicklung. Hier wurden den anwesenden Jugendlichen Regeln für ein funktionierendes Nebeneinander – und den BeschwerdeführerInnen die Lebenswelt junger Menschen – nähergebracht.

Vereinzelt wurde der Park zur Nächtigung genutzt. *sam flex* stand in regelmäßigem Kontakt zu den Menschen im Park, und vermittelte bei Bedarf in weiterführende Betreuungseinrichtungen, z.B. *P7 – Wiener Service für Wohnungslose* oder die *Sozial- und Rückkehrberatung*, beide von der *Caritas*.

U-Bahn-Stationen Niederhofstraße/Längenfeldgasse und Umgebung

Rund um die U-Bahn-Station **Niederhofstraße** war es im Jahr 2018 sehr ruhig. Vereinzelt hielten sich KonsumentInnen illegaler Suchtmittel in diesem Bereich auf, die Höchstanzahl betrug einmalig fünf Personen. Auch Suchtmittelhandel wurde im Vergleich zum Vorjahr kaum mehr wahrgenommen (2017 waren teilweise noch bis zu zehn Personen zeitgleich vor Ort). Der

[8] Notquartier Meidling und Notquartier Breitenfurter Straße.

Meidlinger Markt, sowie der Hermann-Leopoldi-Park wurden selten von marginalisierten Personen aufgesucht.

Die Umgebung der U-Bahn-Station Längenfeldgasse wurde, schon beginnend im Jahr 2017, intensiver von s*am flex* begangen. Es handelte sich schwerpunktmäßig um den „Längenfeldgarten", welcher regelmäßig von suchtkranken Menschen zum intravenösen Konsum genutzt wurde. Kontinuierliche Regelkommunikation betreffend der allgemeinen Sauberhaltung, aber auch des selbstständigen Mitnehmens und Entsorgens infektiösen Materials war aufgrund guter Beziehungen zu den sich dort aufhaltenden Menschen kurzfristig erfolgreich – aufgrund der Beeinträchtigung jedoch selten langfristig nachhaltig. Ein Fokus bei den Gesprächen lag darin, das Verantwortungsgefühl KonsumentInnen illegaler Suchtmittel gegenüber anderen NutzerInnen dieses Ortes zu stärken, sowie ihnen bewusst zu machen, dass ihr Verhalten für andere irritierend sein kann.

sam flex teilte zudem Müllsäcke und Handschuhe aus, um die Reinigungssituation zu verbessern. Gefundenes infektiösen Material entsorgten die MitarbeiterInnen von *sam flex* fachgerecht. Die GärtnerInnen und auch MitarbeiterInnen der MA 42 wurden für die Thematiken und Herausforderungen marginalisierter Menschen sensibilisiert, sowie der sichere Umgang mit infektiösem Material nahegebracht. Die dort in den wärmeren Monaten nächtigenden Menschen wurden regelmäßig über Angebote der Wohnungslosenhilfe informiert und in Unterkünfte vermittelt als es allmählich kälter wurde.

An diesem Ort wurde intensiv mit mehreren KooperationspartnerInnen zusammengearbeitet, so z.B. *jedmayer Aufsuchende Gemeinwesenorientierte Arbeit* (AGA) der *suchthilfe wien,* bzw. *sam plus* als neu entstandene Einrichtung der mobilen Sozialen Arbeit, *Fair-Play 12, der* Polizei, *Wiener Linien* als auch der MA 42. Durch das abgestimmte Vorgehen konnte die Situation für alle NutzerInnen verbessert werden.

Die KollegInnen von *streetwork* der *suchthilfe wien* wurden im Rahmen eines Monitorings betreffend des Gebiets um die Straßenbahnhaltestelle Eichenstraße, sowie auch Pfarre Neumargareten und Haydnpark in der ersten Jahreshälfte 2018 von sam flex unterstützt. Beschwerden über vermehrten Suchtmittelhandel als auch –konsum waren Grund hierfür. Durch gemeinsames Abstimmen von Maßnahmen mit weiteren KooperationspartnerInnen (Wiener Linien, Fair-Play 12 und Polizei) konnte auch hier die Situation vor Ort verbessert werden.

sam flex im 7. Bezirk

Urban-Loritz-Platz und Umgebung

2018 hielten sich am **Urban-Loritz-Platz** bis zu 15 marginalisierte, wohnungslose Menschen zeitgleich auf. Vor allem in den kälteren Monaten beschränkte sich ihr Aufenthalt auf die

städtische Hauptbücherei sowie die U-Bahn-Station Burggasse-Stadthalle. *sam flex* suchte in dieser Jahreszeit beide Orte vermehrt auf und kooperierte zudem mit dem Security Dienst der Hauptbücherei. Die Tätigkeiten der MitarbeiterInnen von *sam flex* betrafen neben Beratungs- und Informationsgesprächen[9] auch die Vermittlung in Tageszentren oder Notquartiere im Rahmen des Winterpakets des *Fonds Sozialen Wien* (*FSW*). Zudem wurde aufgrund des schlechten gesundheitlichen Allgemeinzustandes einiger NutzerInnen – gepaart mit teilweise langjährigem intensivem Alkoholkonsum – sowie bei medizinischen Notfällen die Rettung hinzugezogen.

In den wärmeren Monaten (April-Oktober) verlagerte sich der Aufenthalt vieler marginalisierter Menschen auf den Platz vor der U-Bahn-Station, sowie zu den Bänken bei den Straßenbahnhaltestellen, als auch in die naheliegenden Parks entlang der Westbahnstraße. Bei der Straßenbahnhaltestelle waren im Jahresdurchschnitt zwischen drei bis zwölf Menschen zeitgleich vor Ort. Eine Gemeinsamkeit der Gruppe ist, dass sie meist keine Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben, sowie keine Krankenversicherung besitzen.

Die Parkanlagen entlang der Westbahnstraße waren vor allem in den wärmeren Monaten stark frequentiert. Die Anzahl der marginalisierten Menschen, die sich in den Parks aufhielten, betraf drei bis 13 Personen. Grundsätzlich war die Situation sozial verträglich, selten kam es – unter anderem aufgrund der räumlichen Enge in den Parks – zu kleineren Nutzungskonflikten. Hierbei handelte es sich um das Schlafen auf Bänken, Urinieren oder Müll. *sam flex* stand den ParknutzerInnen als Ansprechpersonen zur Verfügung und förderte durch Regelkommunikation erfolgreich ein sozial verträgliches Nebeneinander. Betreffend beider Parks fanden 2018 Vernetzung mit *Tangram* statt, einer Einrichtung des *Verein Multikulturelles Netzwerk* (*MKN*).

Der Emil-Maurer-Park wurde im Jahr 2018 weit weniger oft zum Aufenthalt marginalisierter Menschen genutzt als im Jahr zuvor[10]. *sam flex* nahm in diesem Bereich keine Nutzungskonflikte wahr. Vereinzelt wurden Nächtigungsspuren in den Gebüschen entdeckt.

Der Skate- bzw. Spielplatz wird meist nur von Jugendlichen und jungen Erwachsenen genutzt. Die Situation vor Ort war 2018 sozial verträglich.

Bei den beschriebenen marginalisierten Menschen im Bereich Urban-Loritz-Platz und Umgebung handelt es sich hauptsächlich um Menschen aus Polen und Rumänien, die in Wien keine Ansprüche auf eine bedarfsorientierte Mindestsicherung haben und somit über keine Krankenversicherung verfügen. Ebenso wenig haben diese Menschen Ansprüche auf einen Wohnplatz in der *Wiener Wohnungslosenhilfe*. Durch die mittlerweile verbesserte Angebotslage durch *Obdach Wien* und der *Caritas* für diese Zielgruppe sind Vermittlungen zu

[9] Themen hier waren insb. Schulden, medizinische Notversorgung als auch Schlafplatzvermittlung.
[10] 2018 hielten sich zwischen drei bis sechs Personen auf, 2017 waren bis zu zehn Personen zeitgleich vor Ort.

Notquartiersplätzen oder ins *Kurzeit-Wohnen* Projekt (*KuWo*) der *Caritas* im Einzelfall nun auch im Sommer möglich. Diese Vermittlungen bedeuten zwar keine dauerhafte Verbesserung der Lebenssituation, geben den Menschen aber kurzfristig die wichtige Möglichkeit, sich körperlich und psychisch zu erholen und sich zu stabilisieren.

Die im Oktober 2016 wieder eröffnete WC-Anlage am Urban-Loritz-Platz hat beigetragen, die hygienische Situation am Urban-Loritz-Platz zu verbessern. Seit Juli 2017 verteilen *sam flex* MitarbeiterInnnen, in Kooperation mit der Bezirksvorstehung Neubau als auch der MA 48, Jetons an marginalisierte Menschen vor Ort, mit welchen diese die WC-Anlage kostenlos nutzen können. Die Jetons sind für *sam flex* MitarbeiterInnen ein Tool, um leichter mit marginalisierten Menschen ins Gespräch zu kommen. Zudem wurde im öffentlichen Raum weniger uriniert. Es bestand ein guter Kontakt und Austausch mit dem Reinigungspersonal der WC-Anlage. Die Anzahl der eingelösten Jetons stieg seit Einführung kontinuierlich an (wobei in den Wintermonaten aufgrund weniger und kürzerer Aufenthalte die Zahl geringer ist als in der wärmeren Jahreszeit) – die aktuellen Zahlen sind in Abbildung 1 dargestellt.

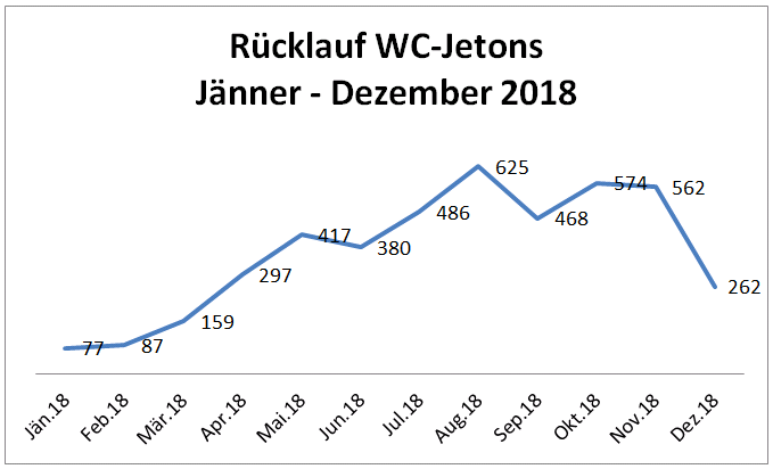


Abbildung: Rücklauf[11] WC-Jetons Jänner – Dezember 2018

Dennoch ist die zeitweilige Verschmutzung des Urban-Loritz-Platz immer wieder Thema. Deshalb fand 2018 eine Begehung des Platzes – unter anderem mit der Bezirksvorstehung Neubau und Rudolfsheim-Fünfhaus und weiteren Organisationen (siehe Seite 10) statt – um hier Verbesserungsstrategien zu erarbeiten.

Westbahnhof, Europaplatz und Umgebung

Gerade in kälteren Monaten stellte die Halle des Westbahnhofs einen beliebten Aufenthaltsort marginalisierter Menschen dar. So nahm *sam flex* im Jahr 2018 im Winter 2017/2018 zwischen 15 bis 30 – in seltenen Fällen bis zu 40 – Personen gleichzeitig wahr. Trotz dieser hohen Aufenthaltszahlen war das Bild im Großen und Ganzen sozial verträglich. Die Kooperation mit Mungos Security funktionierte sehr gut, gegenseitige Unterstützung war regelmäßig gegeben.

[11] Rücklauf bedeutet die Anzahl jener Jetons, die tatsächlich bei der WC-Anlage eingelöst wurden.

Durch die nahegelegenen Wärmestuben der *Caritas* bzw. des *FSW* in der Grangasse bzw. Apollogasse war es *sam flex* MitarbeiterInnen möglich, die marginalisierten Menschen auf alternative Aufenthaltsorte hinzuweisen bzw. im Bedarfsfall dorthin zu begleiten.

In den warmen Monaten war die Halle des Westbahnhofes weniger stark frequentiert – die Personen, die sich im Winter vermehrt in der Halle aufgehalten hatten, wechselten teilweise in die nähere Umgebung des Westbahnhofes. Durch Abmontieren von Sitzmöglichkeiten vor dem *Motel One* wurde dieser Platz unattraktiver zum Aufenthalt und es waren dort nur noch vereinzelt marginalisierte Menschen anzutreffen. Einige begannen daraufhin den Europaplatz als neuen Aufenthaltsort zu nutzen – und hierbei insbesondere den Bereich der Straßenbahnhaltestelle. Dabei handelte es sich um vier bis 18 Personen, hauptsächlich aus Rumänien und Bulgarien, die zum Teil massiv Alkohol konsumierten. Beratung und Begleitung zu karitativen medizinischen Versorgungseinrichtungen waren hier Schwerpunkte in der Arbeit von *sam flex*. Damit konnten zumindest punktuell Verbesserungen in der Lebenssituation dieser Menschen erzielt werden. Durch das Anbringen von „Aufstehhilfen“ an mehreren Bänken am Europaplatz seitens der Wiener Linien, war es Menschen nicht mehr möglich die Bänke zum Liegen zu nutzen.

Durch intensiven Alkoholkonsum kam es immer wieder zu Konflikten und kleineren Auseinandersetzungen innerhalb der Gruppe. *sam flex* MitarbeiterInnen wirkten hier deeskalierend und schlichtend ein. Die lauten Streitereien haben zum Teil auch zu Irritationen bei anderen NutzerInnen und Fahrgästen geführt. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* dienten auch diesen Menschen als AnsprechpartnerInnen.

Ein weiterer Schwerpunkt von *sam flex* im Bereich Europaplatz war es, die Verschmutzung des Platzes regelmäßig zu thematisieren. Regelkommunikation war aufgrund des Grades der Alkoholisierung nicht immer nachhaltig und musste in regelmäßigen Abständen wiederholt werden.

In unmittelbarer Umgebung des Westbahnhofs liegen der Christian-Broda-Platz und die Lazaristenkirche. Diese Orte wurden – auf Grund des Suchtmittelhandels vor Ort – vor allem in der Nacht vereinzelt von suchtkranken Menschen aufgesucht. *sam flex* traf untertags keine Personen an, jedoch waren im Umfeld Konsumspuren zu entdecken, die umgehend fachgerecht entsorgt wurden. Um die Situation zu verbessern, fanden verstärkt Gespräche mit der Bezirksvorstehung Neubau und weiteren KooperationspartnerInne statt – allen voran der Polizei. Beide Orte und deren Umgebung wurden vermehrt von *sam flex* aufgesucht – und auch die Zusammenarbeit mit der Einrichtung *streetwork* der *suchthilfe wien* verstärkt.

Seit der Einführung des Alkoholkonsumverbots am Praterstern mit 27. April 2018 wurde seitens *sam flex* laufend erhoben und überprüft, ob es zu Verlagerungen des Aufenthaltsortes von marginalisierten Menschen hin zum 7. Bezirk kommt. Dies wurde 2018 nicht beobachtet.

sam flex im 9. Bezirk

Friedensbrücke, Julius-Tandler-Platz und Spittelauer Platz

Im Jahr 2018 war die Anzahl von marginalisierten Personen, die den Bereich der U-Bahn-Station Friedensbrücke und Umgebung zum Aufenthalt nutzten, im Vergleich zu 2017 relativ konstant (2018: zwei bis sechs Personen zeitgleich; 2017 drei bis fünf Menschen zeitgleich).

Direkt bei den **U-Bahn-Stationen Friedensbrücke und Roßauer Lände** waren immer wieder BettlerInnen anzutreffen. Es handelte sich vorrangig um wohnungslose Frauen aus Ungarn, Rumänien und der Slowakei. Die Hauptthematiken 2018 waren neben Familie/Kinder und Unterstützung bei Fragen zu Schwangerschaft auch gesundheitliche Probleme. Die Unterstützung durch *sam flex* beinhaltete beratende Tätigkeiten und die Vermittlung und Begleitung zu medizinischer Notversorgung (vor allem *Amber Med*), sowie zu weiteren (karitativen) Hilfsangeboten.

Neben den U-Bahn-Stationen wird auch die Umgebung und der nahgelegene **Skatepark** regelmäßig von *sam flex*-MitarbeiterInnen aufgesucht, um etwaige Veränderungen zu beobachten, sowie darauf rasch reagieren zu können. Beim Skatepark war ganzjährig eine kleine Gruppe (ein bis drei Personen) von Männern aus Polen anzutreffen. Diese wurden in der kalten Jahreszeit im Rahmen des Winterpakets in Notquartiere vermittelt. Auch die Inanspruchnahme medizinischer Versorgung war ein wiederkehrendes Thema. Nutzungskonflikte mit anderen NutzerInnen des Skateparks waren 2018 äußerst selten. Am Spittelauer Platz wurden unregelmäßig und vereinzelt bis zu fünf marginalisierte Menschen angetroffen. Nur an Tagen, an denen der *Louise-Bus* der *Caritas* medizinische Versorgung anbietet, hielten sich bis zu neun marginalisierte Personen zeitgleich am Spittelauer Platz auf.

Am **Julius-Tandler-Platz** hielten sich 2018 unter der Woche durchschnittlich zwischen zwei und neun marginalisierte Personen auf. Am Wochenende bzw. an Sonn- und Feiertagen ist ein Anstieg der Aufenthaltszahlen zu beobachten, was auf die Sonntagsöffnung des Geschäfts „Billa" zurückzuführen ist. Dieser Umstand führt ganz generell zu mehr Treiben am bzw. rund um den Franz-Josefs-Bahnhof. Die Anzahl marginalisierter Menschen stieg an diesen Tagen auf durchschnittlich 15 Personen, wobei es Spitzenzeiten von bis zu 25 Personen gab. Es handelte sich vorrangig um eine Gruppe österreichischer, alkoholtrinkender Männer und vereinzelt um Frauen. Der Großteil dieser Gruppe ist wohnversorgt bzw. wohnt in prekären Verhältnissen. Unterstützung in der Wohnungssicherung, sowie Motivationsarbeit Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen, als auch Begleitungen zu weiterführenden Einrichtungen stellten einen Teil der Arbeit von *sam flex* mit dieser Gruppe dar.

Zusätzlich zur eben beschriebenen Gruppe hielten sich auch polnische, alkoholtrinkende Männer am bzw. rund um den Julius-Tandler-Platz auf. Die meisten dieser Männer sind nicht

wohnversorgt und nächtigten in den wärmeren Monaten in dem Gebiet um den Bahnhof. Dies führte zu gelegentlichen NutzerInnenkonflikten, vor allem in dem nahegelegenen Gemeinschaftsgarten Nordberggarten. Hier führten *sam flex* MitarbeiterInnen Gespräche mit den GärtnerInnen, um einerseits ihre Anliegen und Sorgen zu besprechen, und andrerseits sie für die Lebenswelt von marginalisierten Personen zu sensibilisieren. *sam flex* kooperierte dabei auch mit dem Verein *Gartenpolylog*. Mit den Nächtigern im Gemeinschaftsgarten fand verstärkt Regelkommunikation statt – wobei sich diese aufgrund des hohen Grades der Alkoholisierung mancher Gruppenmitglieder erschwert gestaltete und nicht immer nachhaltig möglich war. Vor allem der schlechte psychische und auch durch den Alkoholmissbrauch bedingt physische Allgemeinzustand einiger dieser Menschen, stellte eine große Herausforderung in der Arbeit von *sam flex* dar. Hinzu kam, dass kaum Möglichkeiten der adäquaten Anbindung ans Wiener Gesundheitssystem aufgrund fehlender Ansprüche der KlientInnen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz gegeben waren.

Die MitarbeiterInnen von *sam flex* werden im Bereich Julius-Tandler-Platz regelmäßig von PassantInnen, aber auch Geschäftstreibenden angesprochen und als Ansprechpersonen für Fragen und Sorgen wahr- und angenommen.

Seit der Einführung des Alkoholkonsumverbots am Praterstern mit 27. April 2018 wurde seitens *sam flex* laufend erhoben und überprüft, ob es zu Verlagerungen des Aufenthaltsortes von marginalisierten Menschen hin zum 9. Bezirk kommt. Dies wurde 2018 nicht beobachtet.

Votiv- und Sigmund-Freud-Park

Im Votiv- sowie Sigmund-Freud-Park waren die *sam flex*-MitarbeiterInnen vor allem in den wärmeren Monaten vermehrt im Einsatz. Beide Parks werden von vielen verschiedenen Menschen zum Aufenthalt genutzt. Den meisten Kontakt gab es hier zu bis zu neun, hauptsächlich slowakischen BettlerInnen, die sich im Sigmund-Freud-Park aufhielten. Ebenso stand *sam flex* in Kontakt mit einer Gruppe aus drei bis sieben Menschen, die die zwei Parks auch zum Nächtigen nutzten. Einige von ihnen leiden vermutlich unter psychischen Erkrankungen und werden von AnrainerInnen und PassantInnen durch Sach- und Geldspenden unterstützt. Der Großteil der beschriebenen Menschen hat in Wien keine Ansprüche auf Geldleistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz. Hier ist – durch Vermittlung in Notquartiere oder zu medizinischer Notversorgung – oft nur eine kurzfristige Verbesserung der Lebenssituation möglich. Zusätzlich neben Beratungs- und Informationsgesprächen betreffend medizinischer Versorgung, fanden auch Begleitungen zu Tageszentren statt. In beiden Parks fand Regelkommunikation statt, wobei das Thema „Nächtigen im Öffentlichen Raum“ einen Schwerpunkt darstellte.

Sonstige Orte

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

In der Gegend um die U-Bahn-Station Spittelau hatten *sam flex* MitarbeiterInnen hauptsächlich in den Wintermonaten Kontakt zu einzelnen Personen, die hier nächtigten.

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-Bahnstation Josefstädter Straße und den Uhlplatz. Mit Anfang 2018 wurde das Einsatzgebiet um den Huberpark (16. Bezirk) bzw. Hamerlingpark (8. Bezirk) erweitert. Vor Ort halten sich regelmäßig marginalisierte Menschen in unterschiedlich großen Gruppen bei der Haltestelle der Linie 33, vor dem U-Bahn-Eingang Josefstädter Straße, vor dem Tageszentrum *Obdach Josi* und vor dem *Yppenheim* auf.

Auf dem Platz vor und rund um die U-Bahn-Station Josefstädter Straße, vorrangig auf der Seite des 16. Bezirks, hielten sich 2018 witterungsabhängig zwischen zwölf und 60 marginalisierte Menschen zeitgleich auf, wobei an einzelnen Tagen über 70 Personen wahrgenommen wurden. Neben der aktuellen Wetterlage sind Schließzeiten des Tageszentrum *Obdach Josi*[12] und Präsenzzeiten der Polizei Einflussfaktoren für die unterschiedliche Höhe der Aufenthaltszahlen. In der kalten Jahreszeit sank die Zahl der sich vor Ort aufhaltenden Menschen auf durchschnittlich maximal 35 und die Aufenthaltsdauer war kürzer. Vor dem *Yppenheim* waren, je nach Tageszeit und Sonnenstand (die umstehenden Bäume beim *Yppenheim* dienen je nach Tageszeit als gute Schattenspender) die Aufenthaltszahlen schwankend. Problematisch war die Situation dann, wenn viele Menschen direkt vor den Eingängen des *Yppenheims* verweilten und diese für andere NutzerInnen des öffentlichen Raums verstellten.

Die marginalisierten Menschen, die sich um den Bereich der U-Bahn-Station Josefstädter Straße aufhalten, sind einerseits obdachlose, alkoholkranke Menschen unterschiedlicher Herkunft (ÖsterreicherInnen oder EU-BürgerInnen aus z.B.: Ungarn, Slowakei, Rumänien,…). Andererseits war der Ort Treffpunkt für KonsumentInnen illegaler Suchtmittel. Beide Gruppen charakterisiert, dass sie vor Ort Alkohol konsumieren, sowie dass viele von ihnen von Mulitproblemlagen betroffen sind (z.B. Suchterkrankung gepaart mit Wohnungslosigkeit bzw. prekären Wohnverhältnissen, Arbeitslosigkeit, psychischen Erkrankungen, usw.). 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.

Der Platz vor der U-Bahn-Station Josefstädter Straße ist klein, und kann aufgrund der hohen Anzahl sich dort aufhaltender Menschen auch eng werden. Dies führte 2018 immer wieder zu Konflikten und Auseinandersetzungen (hauptsächlich verbaler Natur) zwischen marginalisierten Menschen vor Ort. *sam flex* hat zu keinem Zeitpunkt Konflikte zwischen marginalisierten Menschen und weiteren Fahrgästen oder PassantInnen vor Ort wahrgenommen. Deeskalierende Gespräche der MitarbeiterInnen von *sam flex* sind in solchen Situationen sehr wichtig und vorrangig. Erst nach Beruhigung der Situation können weitere Angebote gesetzt werden, und

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

Regeln kommuniziert werden. *sam flex* hat 2018, genauso wie im Jahr 2017, keine Beschwerde über das Einsatzgebiet Josefstädter Straße erreicht.

Neben Konfliktmoderation berieten die MitarbeiterInnen von *sam flex* die anwesenden marginalisierten Menschen in vielfältigen Belangen: Sehr häufig wurden Informationen zu den Themen Aufenthaltsrecht bzw. –status, gesundheitliche Versorgung und Wohnversorgung gegeben. Aufgrund von kontinuierlicher Präsenz vor Ort und dem Setzen von niederschwelligen Beziehungsangeboten, wurde eine Vertrauensbasis geschaffen, die die Kommunikation von Regeln erleichtert und auch nachhaltig bestärkt. Die Vermittlung zu weiterführenden Einrichtungen wie beispielsweise Notquartiere von *Obdach Wien* oder der *Caritas* bzw. medizinische Unterstützungseinrichtungen, oder Begleitung zu diesen kann durch bestehende Beziehungen leichter angenommen werden. Als Ziel der sich dort aufhaltenden Menschen wurde oftmals die (Re)Integration in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk oder die Wiener Wohnungslosenhilfe formuliert – Ein Ziel das in Kooperation mit anderen Einrichtungen immer wieder erfolgreich erreicht werden konnte.

Im Bereich Thaliastraße nahmen die MitarbeiterInnen von *sam flex* kleinere Gruppen von marginalisierten und von Armut betroffenen Menschen wie z.B. BettlerInnen wahr (drei bis fünf). Auch hier galt es Problemlagen abzuklären und passende Angebote zu setzen.

Auch im Huberpark im 16. Bezirk wurden wohnungslose und/oder suchtkranke Menschen angetroffen. Die Beratungsthemen betrafen vorrangig Möglichkeiten der Wohnversorgung, Verbesserung des Gesundheitszustandes, sowie Maßnahmen, um die persönliche Lebenssituation nachhaltig zu verbessern.

Der nahegelegene Uhlplatz im 8. Bezirk, mit der seit 2017 bestehenden „Grätzeloase“ der *Agenda21* war selten längerer Aufenthaltsort marginalisierter Menschen. Auch der Hamerlingpark wurde nur vereinzelt von marginalisierten Personen als Aufenthaltsort genutzt.

Seit der Einführung des Alkoholkonsumverbots am Praterstern mit 27. April 2018 wurde seitens *sam flex* laufend erhoben und überprüft, ob es zu Verlagerungen des Aufenthaltsortes von marginalisierten Menschen hin zum 8. bzw. 16. Bezirk kommt. Dies wurde 2018 nicht beobachtet.

BERICHT DES TEAMS *SAM HAUPTBAHNHOF*

sam hbh am Hauptbahnhof

sam hbh arbeitete am Hauptbahnhof vorwiegend mit „marginalisierten“ Menschen, also „an den gesellschaftlichen Rand gedrängten“ Menschen. Viele von ihnen stammen ursprünglich aus Ost- und Südosteuropa. Diese von Armut und vielschichtigen anderen sozialen und gesundheitlichen Problemen betroffenen Menschen haben in der Regel keine Versicherung oder Ansprüche auf Geldleistungen innerhalb des österreichischen Sozialsystems. Mangels Alternativen halten sie sich im öffentlichen Raum auf. Auch österreichische marginalisierte Menschen wurden von *sam hbh*-MitarbeiterInnen im Rahmen des Einsatzes am Hauptbahnhof angetroffen. Diese sind in den

meisten Fällen wohnversorgt und nutzen den Bahnhof als Treffpunkt. Des Weiteren traf *sam hbh* regelmäßig einzelne psychiatrisch auffällige Menschen an. Der Beziehungsaufbau mit diesen psychisch kranken Menschen ist besonders schwierig. Oft werden Angebote der Sozialen Arbeit zunächst kategorisch abgelehnt, und es besteht Misstrauen, zum Teil gibt es auch subjektive Ängste. Während es durch konstanten Beziehungsaufbau bei einigen dieser Menschen gelang, sie ins Gesundheitssystem zu integrieren, war es bei anderen nicht möglich nachhaltige Hilfsangebote zu setzen, da diese stets abgelehnt wurden und die Inanspruchnahme auf Freiwilligkeit beruht.

Im Jahr 2018 waren durchschnittlich fünf bis 35 marginalisierte Menschen zeitgleich am Areal des Hauptbahnhofs anzutreffen. Die Hauptaufenthaltsorte während der kälteren Jahreszeit waren die Wartebereiche in der Bahnhofshalle, der Food Court und das Wartehäuschen am internationalen Busbahnhof. Das Wartehäuschen wurde während der Öffnungszeiten immer wieder von marginalisierten Menschen zum Aufwärmen und Aufenthalt genutzt. Zeitgleich hielten sich dort bis zu maximal zehn Personen auf. Einzelne Personen innerhalb dieser Gruppe verhielten sich auffällig, indem sie hier verbotenerweise rauchten oder hinter die Bänke urinierten. *sam hbh* suchte das Wartehäuschen mehrmals täglich auf, um Regeln zu kommunizieren[13], und um das Verhalten der Menschen und dessen Wirkung auf Außenstehende zu thematisieren. Ziel war es auch, die Eigenverantwortung für das eigene Verhalten im öffentlichen Raum zu stärken.

Neben dem Wartehäuschen hielten sich – trotz der Kälte – regelmäßig einzelne marginalisierte Menschen auf den Vorplätzen und vor dem Eingangsbereich der Bahnhofshalle auf.

In der wärmeren Jahreszeit hielten sich marginalisierte Menschen vorwiegend am großen Vorplatz und im Bereich vor der *Kurkonditorei Oberlaa* auf. Das Wartehäuschen beim nationalen Busbahnhof und die Bahnhofshalle wurden kaum als Aufenthaltsorte genutzt. Auffallend war im Jahr 2018, dass sich ab Juni durchschnittlich nur mehr fünf bis 20 marginalisierte Menschen zeitgleich am Areal aufhielten. Im Vergleich zum ersten Halbjahr ist dies ein deutlicher Rückgang, der mutmaßlich mit der Nachtschließung des Bahnhofs in Zusammenhang steht. Bestätigt wird diese Einschätzung durch das Antreffen von – vom Hauptbahnhof bekannten – KlientInnen an anderen Orten. Zudem wurden obdachlosen EU-BürgerInnen ab der 2. Jahreshälfte verstärkt Ausreiseaufforderungen durch das BFA (Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl) erteilt.

Tätigkeiten von sam hbh am Hauptbahnhof

Die MitarbeiterInnen von *sam hbh* unterstützten die marginalisierten Menschen am Hauptbahnhof je nach deren Bedarf, um gemeinsam die oftmals vielschichten Problemlagen zu lösen bzw. zu verbessern. In den Wintermonaten bedeutete dies vor allem die Vermittlung von Schlafplätzen. Durch das Winterpaket des *FSW* (*Fonds Soziales Wien*) war es auch möglich obdachlose EU- BürgerInnen, welche in der Regel keine Ansprüche nach dem Wiener

[13] Regelkommunikation gab es zu folgenden Themen: Urinieren in den Außenbereichen des Bahnhofs, aufdringliches Betteln in der Halle und vor den Eingängen des Bahnhofs, Lärmbelästigung durch laute Musik (Radio), Rauchen und Trinken in der Bahnhofshalle u.ä.

Sozialhilfegesetz haben, in Notquartiere zu vermitteln. *sam hbh* konnte erfolgreich alle Menschen vermitteln, die sich am Bahnhof aufhielten und Schlafplätze benötigten. Bei Bedarf (z.B. im Falle einer beginnenden Demenzerkrankung, bei psychischen Krankheiten etc.) wurden diese Menschen auch in die Notquartiere begleitet.

Weitere Tätigkeiten von *sam hbh* waren Beratungsgespräche und Vermittlungen zu anderen sozialen Einrichtungen. Nichtversicherte Menschen mit gesundheitlichen Problemen wurden in passende Angebote – z.B. in das Gesundheitszentrum *neunerhaus* – vermittelt und bei Bedarf dorthin begleitet. Auch in das angrenzende Tageszentrum der *Caritas* wurden marginalisierte Menschen regelmäßig begleitet. Menschen mit (süd-)osteuropäischer Herkunft wurden von *sam hbh*-MitarbeiterInnen regelmäßig über mangelnde Perspektiven[14] in Österreich aufgeklärt und an die Sozial- und Rückkehrberatung der *Caritas* vermittelt, welche ihnen ein Rückfahrticket in ihr Heimatland ausstellte.

Kontinuierliche Regelkommunikation vor Ort sowie die Vermittlung in Konflikten waren weitere Aufgaben von *sam hbh* am Hauptbahnhof. Im Laufe des Jahres sprachen PassantInnen oder Fahrgäste die *sam hbh* MitarbeiterInnen immer wieder an, weil sie sich um obdachlose Menschen vor Ort sorgten oder sich für den Auftrag der MitarbeiterInnen interessierten. In diesen Gesprächen wurde immer wieder Wertschätzung für die Arbeit des Teams ausgedrückt.

Seit der Einführung des Alkoholkonsumverbot am Praterstern mit 27. April 2018 wurde seitens *sam hbh* laufend erhoben und überprüft, ob es zu einer Verlagerung marginalisierter Menschen hin zum Hauptbahnhof kam. Eine solche wurde bis Ende 2018 nicht beobachtet.

Insgesamt war die Situation am Hauptbahnhof 2018 ruhig und sozial verträglich. Konflikte gab es kaum bzw. konnten Irritationen unter einzelnen marginalisierten Menschen schon im Vorfeld durch *sam hbh* entschärft werden.

Kooperationen am Hauptbahnhof

Die gute Zusammenarbeit mit dem Securitydienst *Mungos* (*ÖBB*) ist für den Erfolg der Arbeit vor Ort von großer Bedeutung. Sehr regelmäßig fand zwischen *sam hbh* und *Mungos* ein gemeinsamer Austausch über die Situation am Bahnhof statt. Die Vernetzungen dienten dazu, einander gegenseitig bei der Arbeit zu unterstützen und Konflikte schon im Vorfeld zu verhindern.

Immer wieder wurde *sam hbh* von den *Mungos* hinzugezogen, um bei Konfliktlösungen oder Problemen zu unterstützen. Beispielhaft ist der Fall eines Fahrgastes, der sich offenbar in einer schweren psychischen Krise befand. Die *Mungos*-MitarbeiterInnen zogen *sam hbh*

[14] Darunter z.B. Bezug von Mindestsicherung, Zugang zum Arbeits- und Wohnungsmarkt, u. ä.

MitarbeiterInnen hinzu, die die betreffende Person beruhigen und rasch Kontakt zu den Verwandten herstellen konnten. Somit war die weitere Betreuung des Fahrgastes gesichert.

Im Vorfeld der Nachtschließung des Hauptbahnhofes mit 2.5.2018 stand der Leiter von *sam hbh* in engem Kontakt mit den *ÖBB*. Der Text des *ÖBB*-Infoflyers über die Nachtschließung wurde von den MitarbeiterInnen des Bereichs *Mobile Soziale Arbeit im öffentlichen Raum* in die Sprachen Bulgarisch, Polnisch, Rumänisch, Slowakisch und Ungarisch übersetzt.

Auch seitens der Polizei wurde *sam hbh* zur Unterstützung und zur Abklärungen von Fällen hinzugezogen, die nicht in das Aufgabengebiet der Polizei fielen. So baten BeamtInnen der Polizeiinspektion am Hauptbahnhof beispielsweise um Unterstützung für eine ältere Dame österreichischer Herkunft, die gerade obdachlos geworden war. *sam hbh* konnte diese Frau ins *P7-Wiener Service für Wohnungslose* begleiten, wo sie sofort einen Notquartierplatz erhielt und ihre weitere Betreuung gesichert wurde. Mit dem Grätzelpolizisten der Polizeiinspektion Hauptbahnhof gab es eine gute Kooperation und regelmäßige Vernetzung.

Regelmäßigen Kontakt hat *sam hbh* auch zu dem *Streetwork*-Team der *Caritas*, um sich über die Gegebenheiten am Bahnhof auszutauschen und marginalisierten Menschen gemeinsam geeigneten Hilfsangebote zu vermitteln.

sam hbh **am Südtiroler Platz und internationalen Busbahnhof**

Am Südtiroler Platz gab es von Jänner bis April 2018 kaum Aufenthalt von marginalisierten Menschen (bis zu max. zwei). Ab Mai ist – vermutlich durch die Schließung des Hauptbahnhofs in der Nacht – der zeitgleiche Aufenthalt von marginalisierten Menschen gestiegen (fünf bis zehn).

Es handelte sich meist um den *sam hbh* MitarbeiterInnen bekannte obdachlose Menschen aus Osteuropa, bei denen die Möglichkeit der Angebotssetzung mangels Ansprüchen sehr eingeschränkt ist. Einige dieser Menschen nächtigten ab Mai mangels Alternativen vor Ort. Seitens der Bezirksvorstehung Wieden wurde im *operativen Sicherheits-Jour-fixe Hauptbahnhof* darauf hingewiesen, dass es – zusätzlich zum vermehrten Aufenthalt – auch zu mehr Beschwerden betreffend Urinieren und Verschmutzung gekommen sei. *sam hbh* suchte den Südtiroler Platz daraufhin verstärkt auf, um die Situation zu erheben und um zeitnah intervenieren zu können. Die MitarbeiterInnen von *sam hbh* kommunizierten vor Ort kontinuierlich Regeln und boten den angetroffenen marginalisierten Menschen Unterstützung. Die Situation war rasch entlastet und keine Nutzungskonflikte mehr zu beobachten. Beginnend mit Ende Juni (bis zum Ende des Jahres) wurden wieder deutlich weniger (max. fünf) Personen vor Ort angetroffen. An vielen Einsatztagen wurde gar keine marginalisierten Menschen seitens *sam hbh* angetroffen.

Einzelne Beschwerden gab es ganzjährig wegen der Verschmutzung des Platzes durch Taubenkot. *sam hbh*-MitarbeiterInnen vermittelten in einem Konflikt zwischen einem Lokalbetreiber und einem Anrainer, der dort regelmäßig die Tauben fütterte.

In einer durch Urin, Kot und Müll stark verschmutzten Nische hinter dem internationalen Busbahnhof wurden weiterhin zwar immer wieder Spuren von mutmaßlichen NächtigerInnen wahrgenommen aber niemand angetroffen. Auch Fahrgäste des Busbahnhofs nutzen die Nische, weiterhin, um ihre Notdurft zu verrichten. Die Verschmutzung wird regelmäßig im *operativen Sicherheits-Jour-fixe Hauptbahnhof* an die *ÖBB* rückgemeldet. Weiters gab es am Areal vereinzelt Wahrnehmungen von Konsumspuren, die von *sam hbh* fachgerecht entsorgt wurden. Im September wurde *sam hbh* von einem *POSTBUS* Mitarbeiter bezüglich einer sich am Areal aufhaltenden serbischen Familie mit zwei Kindern kontaktiert, welche dort angeblich nächtigte. Aufgrund falscher Annahmen hinsichtlich Sozialleistungen in Österreich war die Familie in Wien „gestrandet". Ein serbisch sprechender *sam hbh* Mitarbeiter klärte die Familie über das österreichische Sozialsystems auf. Anschließend wurde die Familie zur Sozial- und Rückkehrberatung der *Caritas* begleitet, welche Tickets für die Rückreise nach Serbien organisierte.

sam hbh nahm auch regelmäßig an Vernetzungen und Infoständen betreffend Südtiroler Platz und Umgebung teil. So waren die MitarbeiterInnen am 23. März am Grätzelschwerpunkt der MD-OS/SFM[15] am Südtiroler Platz vertreten. Am 24. Mai war *sam hbh* außerdem bei einer Grätzelaktion gemeinsam mit dem Bürgerservice der Stadt Wien mit einem Infostand präsent. Dort konnten AnrainerInnen und PassantInnen ihre Anliegen und Beschwerden direkt vor Ort einbringen.

sam hbh am Bahnhof Wien Mitte und Umgebung

Der Bahnhof Wien Mitte und seine nähere Umgebung wurden von *sam hbh* mindestens zweimal täglich zu unterschiedlichen Zeiten aufgesucht. 2018 wurden regelmäßig zwischen fünf und 15 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Dabei handelte es sich um obdachlose Menschen, KonsumentInnen illegaler Suchtmittel und Armutsbetroffene, wie etwa StraßenzeitungsverkäuferInnen. *sam hbh*-MitarbeiterInnen berieten die vor Ort anwesenden Menschen über kostenlose medizinische Versorgung oder gaben Informationen zu Essensausgabestellen weiter. Suchkranke Menschen wurden über Angebote des *Sucht-* und *Drogenhilfenetzwerkes* informiert.

Die marginalisierten Menschen hielten sich vorwiegend für eine kurze Verweildauer am Bahnhofsvorplatz auf. Mit dem Security-Personal des Einkaufscenters *THE MALL* bestand regelmäßiger Kontakt, um sich über Veränderungen und Unterstützungsbedarf durch *sam hbh* auszutauschen. Mit der kälteren Jahreszeit hielten sich einige obdachlose Menschen auch im Einkaufscenter *THE MALL* auf. In den kostenfrei zugänglichen WC-Anlagen in *THE MALL* gibt es nach Rückmeldung der Security *THE MALL* immer wieder Beschwerden betreffend Suchtmittelkonsum. Aufgrund der sehr kurzen Verweildauer der mutmaßlichen KonsumentInnen trafen *sam hbh*-MitarbeiterInnen diese Menschen äußerst selten an. Sofern es Begegnungen gab,

[15] Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Sofortmaßnahmen

wies *sam hbh* auf die Regeln innerhalb des Einkaufszentrums hin, und sensibilisierte die Menschen ihre Verantwortung gegenüber anderen NutzerInnen und deren Bedürfnis nach Sauberkeit wahrzunehmen.

Im Februar und März 2018 nutzten Jugendliche den Bahnhof und seine nähere Umgebung – primär abends vor dem „ausgehen" – als Treffpunkt und Aufenthaltsort. Eine konkrete Beschwerdelage betraf die – an das *Center Wien Mitte* angrenzende – *Hilton Passage*. Hier kam es immer wieder zu Verschmutzungen durch leere Bierdosen und Zigaretten sowie zu vereinzeltem Cannabiskonsum. *sam hbh* kommunizierte den angetroffenen Jugendlichen verstärkt Regeln und informierte sie über mögliche rechtliche Konsequenzen, sollte es zu einer Anzeige kommen. Auch seitens der Polizei und den Security-MitarbeiterInnen wurden verstärkt Kontrollen durchgeführt. Mit Anfang April und dem zunehmend warmen Wetter entspannte sich die Situation wieder, und es wurden kaum mehr Jugendliche angetroffen.

Beginnend mit Mitte März 2018 suchte *sam hbh* aufgrund von Medienberichten („*Wien Mitte wird zum Alk- und Drogen-Hotspot*"[16]) den Bahnhof Wien Mitte verstärkt auch in den Abendstunden auf. Zu diesem Thema gab es Vernetzungstreffen mit dem Einkaufscenter *The Mall* und der Polizeiinspektion Wien Mitte. *sam hbh*, die Polizeiinspektion und der Security-Dienst des Einkaufscenters *The Mall* hatten deckungsgleiche Wahrnehmungen einer sozial verträglichen und weitgehend unauffälligen Situation vor Ort.

Der S- Bahn Ausgang Ungargasse („Rondeau") wurde regelmäßig von *sam hbh* aufgesucht, da die blickgeschützten Nischen in der Vergangenheit immer wieder zum Suchtmittelkonsum genutzt worden waren. Hier wurden im Sommer immer wieder Konsumspuren wahrgenommen und ein verstärkter Aufenthalt von KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wahrgenommen. *sam hbh* kommunizierte verstärkt Regeln, sensibilisierte KonsumentInnen ihre Utensilien fachgerecht zu entsorgen und motivierte sie Angebote des *Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes* in Anspruch zu nehmen. Ende September wurde dieser Bereich seitens den ÖBB mit einem Gitter versperrt. Seit diesem Zeitpunkt wurden dort nur selten KonsumentInnen illegaler Suchtmittel angetroffen. *sam hbh* nahm weiterhin vereinzelte Konsumspuren hinter dem Gitter wahr was darauf schließen lässt, dass KonsumentInnen illegaler Suchtmittel über die Seite des Stiegen Abgangs in den Bereich gelangen. Das Thema wurde beim *Sicherheits-JF Wien Mitte* am 5. Dezember 2018 besprochen. Die *ÖBB* streben bereits eine Nachjustierung der Versperrung an. Regelmäßig wurden Konsumspuren auch in den Telefonzellen im Mittelgeschoss der Linie U3 gefunden. Auch diese Information wurde weitergeleitet.

Am 23. November hielt *sam hbh* in Kooperation mit *streetwork (suchthilfe wien*) einen Workshop für das Security Personal und das Centermanagement *THE MALL* mit dem Titel „*Begegnungen mit suchtkranken und obdachlosen Menschen*" ab. Im Workshop wurden die TeilnehmerInnen über die Krankheit „Sucht" und Suchtverhalten informiert bzw. hinsichtlich der Lebenswelten von

[16] So beispielsweise die Schlagzeile von Ö24 im März. https://www.oe24.at/oesterreich/chronik/Wien-Mitte-wird-zum-Alk-und-Drogen-Hotspot/325062699

suchtkranken Menschen sensibilisiert. Zusätzlich wurden die TeilnehmerInnen im Umgang (v.a. in Konfliktsituationen) mit diesen Menschen geschult.

Die Situation in Wien Mitte war 2018 – bis auf wenige Ausnahmen - sozial verträglich.

Seit der Einführung des Alkoholkonsumverbot am Praterstern mit 27. April 2018 wurde seitens *sam hbh* laufend erhoben, ob es zu Verlagerungen des Aufenthaltsortes von marginalisierten Menschen hin zu Wien Mitte kommt. Dies wurde bis zum Ende des Jahres 2018 nicht wahrgenommen.

sam hbh **im Stadtpark**

2018 wurden im Stadtpark bis zu 18 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Die Situation war unverändert zum Jahr 2017. Es wurden hauptsächlich bereits seit Jahren bekannte Menschen osteuropäischer Herkunft wahrgenommen, die Großteils bereits in Kontakt mit *sam hbh* stehen. Die Betroffenen haben in der Regel keine Versicherung und keine Ansprüche auf Geldleistungen innerhalb des österreichischen Sozialsystems. Im Zuge des Winterpakets des *FSW (Fonds Soziales Wien)* konnten viele obdachlose Menschen in Notquartieren untergebracht werden oder organisierten sich selbstständig einen Schlafplatz. Da jene Unterkünfte nur während der Nacht zur Verfügung stehen, kam es auch in den kalten Monaten zu einem regelmäßigen Aufenthalt untertags. Einige wohnungslose Menschen nächtigten auch im Winter im Stadtpark. Darunter war eine psychisch auffällige Frau, welche den Kontakt zu *sam hbh* – trotz mehrerer Angebote – ablehnte. Seitens *sam hbh* wurde diese Frau regelmäßig aufgesucht, um die Vitalfunktionen zu kontrollieren. Hierbei war *sam hbh* auch im ständigen Austausch mit den aufsuchenden SozialarbeiterInnen der *Caritas GRUFT*. Weiters ging *sam hbh* auch Anfragen des *Kältetelefons* der *Caritas* betreffend Meldungen obdachloser Menschen im Stadtpark nach.

Ab Mitte März 2018 wurde ein Anstieg an jugendlichen ParknutzerInnen (ca. 14-18 Jahre) beobachtet, welche durch lärmendes Verhalten und den Konsum von Cannabis auffielen. Zu Spitzenzeiten im April hielten sich gleichzeitig bis zu 60 Jugendliche im Stadtpark auf. Hier kam es seitens *sam hbh* vermehrt zu Regelkommunikation sowie zu Beratungsgesprächen betreffend des Konsums von Cannabis. *sam hbh* wies die Jugendlichen auch auf rechtliche Konsequenzen im Falle einer Anzeige hin. Ende April wurde die Thematik rund um die jugendlichen ParknutzerInnen an die KollegInnen von *Fair-Play 3* übergeben, deren besondere Expertise in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen liegt. Ab Juni war der Aufenthalt der Jugendlichen rückläufig, und es wurde kaum mehr auffallendes Verhalten wahrgenommen.

Im Sommer war die Situation trotz der vermehrten Nutzung durch unterschiedliche NutzerInnengruppen (TouristInnen, AnrainerInnen, Jugendliche, marginalisierte Menschen) unauffällig. Seitens *sam hbh* wurden keine Konflikte zwischen den unterschiedlichen NutzerInnnen beobachtet.

Mitte Oktober wurden von *sam hbh*-MitarbeiterInnen regelmäßig einzelne KonsumentInnen illegaler Suchtmittel (max. zwei Personen zeitgleich) angetroffen. Es wurden Informationsgespräche zu den Angeboten des Sucht- und Drogenhilfsnetzwerk geführt. Vereinzelte gab es auch Wahrnehmungen von Konsumspuren, die von den *sam hbh*-MitarbeiterInnen umgehend fachgerecht entsorgt wurden. Möglicherweise hängt der vermehrte Aufenthalt mit der Absperrung des Bereichs beim S-Bahn Ausgang Ungargasse („Rondeau") zusammen. Ab Dezember wurden keine KonsumentInnen illegaler Suchmittel mehr angetroffen.

Im Großen und Ganzen war die Situation im Stadtpark 2018 sozial verträglich. Konflikte zwischen den unterschiedlichen NutzerInnen wurden nicht beobachtet.

Sonstige Orte im 3. Bezirk

Kardinal-Nagl-Platz

2018 wurden am Kardinal-Nagl-Platz keine bis sechs marginalisierte Menschen angetroffen. Dabei handelte es sich zumeist um wohnversorgte Personen, die den Kardinal-Nagl-Platz als Treffpunkt nutzten und dort Alkohol konsumierten. Die *sam hbh*-MitarbeiterInnen führten Gespräche zum Beziehungsaufbau und boten einzelnen Menschen Beratungsgespräche bezüglich ihres übermäßigen Alkoholkonsums an.

Im Juni erreichten *sam hbh* mehrere Anrufe besorgter PassantInnen, die am Platz eine psychisch auffällige Frau in verwahrlostem Zustand wahrgenommen hatten. Als die s*am hbh*-MitarbeiterInnen die Frau angetroffen hatten, stellte sich heraus, dass sie in einem naheliegenden Wohnheim untergebracht und betreut war. *sam hbh* vernetzte sich daraufhin mit der Einrichtung, um die Wahrnehmungen mitzuteilen. Die Frau wurde in den darauffolgenden Monaten nicht mehr angetroffen.

Die Situation am Kardinal-Nagl-Platz war über das ganze Jahr hindurch sozial verträglich.

Rochusmarkt/Rochuspark

2018 wurden im Bereich Rochusmarkt/Rochusgasse keine bis sechs marginalisierte Menschen angetroffen. Meist handelte es sich um BettlerInnen aus Osteuropa, die *sam hbh* schon seit längerem bekannt sind. Bei den gesetzten Interventionen handelte es sich vor allem um Regelkommunikation zum Thema Betteln im öffentlichen Raum, sowie um Beratungen und Vermittlungen zu Rechtsberatungsstellen aufgrund erhaltener Strafen. Vereinzelt wurden auch suchkranke Menschen im Bereich Rochusmarkt auf der Durchreise angetroffen. Ihnen wurden Informationen über Einrichtungen des *Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerks* weitergegeben.

sam hbh stand auch regelmäßig im Kontakt mit MarktbetreiberInnen. Während es im ersten Halbjahr 2017 noch mehrere Beschwerden betreffend aufdringlichem Betteln gab, wurden derartige Beschwerden im Jahr 2018 gar nicht an *sam hbh* herangetragen.

Die Situation im Bereich Rochusmarkt war 2018 aus der Sicht von *sam hbh* sozial verträglich.

Station Rennweg

In der Station Rennweg hielten sich 2018 maximal fünf marginalisierte Menschen zeitgleich auf, sie waren zumeist osteuropäischer Herkunft. An vielen Tagen wurden gar keine marginalisierten Menschen angetroffen. Die Station wurde meist nur zum kurzen Verweilen genutzt. Bei den marginalisierten Menschen handelte sich hauptsächlich um AlkoholkonsumentInnen und BettlerInnen. Hier wurden neben Beratungsgespräche hauptsächlich Informationsgespräche über medizinische Angebote und Essensausgabestellen geführt. Immer wieder wurden im Jahr 2018 beim Hinterausgang der S-Bahnstation Konsumspuren gefunden, die von den *sam hbh*-MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt wurden. Suchtkranke Menschen wurden nur sehr vereinzelt vor Ort angetroffen. In Gesprächen versuchten die MitarbeiterInnen von *sam hbh* das Verantwortungsgefühl der KonsumentInnen gegenüber anderen NutzerInnen des öffentlichen Raums zu stärken und wiesen darauf hin, dass eigenes Konsummaterial selbstständig zu entsorgen ist.

Schweizergarten

Im Schweizergarten wurden 2018 zeitgleich bis zu maximal 20 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Aufgrund der niedrigen Temperaturen und des schlechten Wetters hielten sich im Schweizergarten von Jänner bis April kaum marginalisierten Menschen auf. Durch das Ende des *FSW* Winterpaketes mit Ende April und der Nachtschließung des Hauptbahnhofs mit 02. Mai 2018 nutzten ab dem Frühjahr wieder mehr obdachlose Menschen den Park zum nächtigen. Bei den angetroffenen marginalisierten Menschen handelte es sich um Frauen und Männer aus (Süd-)Osteuropa, vorwiegend aus Ungarn, der Slowakei und Polen. Hier stand vor allem der Beziehungsaufbau im Vordergrund, da viele der angetroffenen Menschen erst seit kurzem in Wien waren. *sam hbh*-MitarbeiterInnen klärten schrittweise die Problemlagen der Menschen ab, und setzten gezielt Angebote. So wurde etwa über Essens- und Kleiderausgabestellen informiert oder zu sozialmedizinischen Einrichtungen begleitet.

Ein weiterer Schwerpunkt bei den Interventionen bestand in der Kommunikation von Regeln des Zusammenlebens. So wurde etwa eine Gruppe, die im Park in einem Zelt nächtigte, sensibilisiert, dass dies im öffentlichen Raum nicht gestattet ist.

Auch einzelne junge männliche Sexarbeiter und deren „Freier“ wurden, wie bereits in den Jahren zuvor, ab dem Frühjahr im Park angetroffen. *sam hbh*-MitarbeiterInnen führten immer wieder Beratungsgespräche mit Schwerpunkt „Safer Sex“ und wiesen darauf hin, dass benützte Kondome entsorgt werden müssen. Es gab auch Gesprächskontakte mit mutmaßlichen Freiern. Neben Informationen über die Tätigkeit von *sam hbh*, kam es auch zur Bewusstseinsbildung betreffend Prostitution im öffentlichen Raum. Auch mit einzelnen AnrainerInnen, welche sich über die Sexarbeit beschwerten, stand *sam hbh* in Kontakt.

Im Juli wurde *sam hbh* eine Beschwerde der MA 42 weitergeleitet, in der ParkbesucherInnen darauf hinwiesen, dass ein im Park befindlicher Pavillon rund um die Uhr von einer Gruppe obdachloser Männer genutzt werde und somit keine Nutzung mehr für andere ParkbesucherInnen möglich sei. *sam hbh*-MitarbeiterInnen traten mit der Gruppe der obdachlosen Männer in Kontakt und wiesen auf die Beschwerdelage hin. Obwohl sich die Gruppe zunächst einsichtig zeigte, hielt sie sich nicht langfristig an die Vereinbarung den Pavillon frei zu halten, und wurde letztendlich durch die Polizei aufgefordert den Bereich zu verlassen.

Im September und Oktober hielten sich noch bis zu fünfzehn marginalisierte Menschen zeitgleich auf. Neben obdachlosen Menschen gab es im Herbst vermehrt Kontakt zu KonsumentInnen illegaler Suchtmittel. Konsumspuren wurden fachgeregt entsorgt. *sam hbh* kommunizierte diesbezüglich verstärkt Regel und die MitarbeiterInnen wiesen daraufhin hin, Rücksicht auf andere ParknutzerInnen zu nehmen. Sexarbeiter wurden nur mehr sehr vereinzelt angetroffen.

Mit November und Beginn der kälteren Jahreszeit gab es einen deutlichen Rückgang beim Aufenthalt. Es wurden nur mehr maximal fünf marginalisierte Menschen (hauptsächlich obdachlose Menschen) vor Ort angetroffen. An den meisten Einsatztagen wurde gar niemand im Schweizergarten angetroffen. Es kam auch nur mehr vereinzelt zu Wahrnehmungen von NächtigerInnen.

Insgesamt wird die Situation im Schweizergarten als sozial verträglich gewertet.

Sonstige Orte im 4. Bezirk

Favoritenstraße

Auf der Favoritenstraße war *sam hbh* 2018 in Kontakt mit einzelnen BettlerInnen, welche sich tagsüber vor Supermärkten aufhielten. Neben Informationsgesprächen über Angebote wie Essenausgabestellen wurden diese Menschen auch zu karitativen medizinischen Einrichtungen begleitet.

Sankt-Elisabeth-Platz

Am Elisabethplatz wurden im Jahr 2018 bis zu vier obdachlose Menschen zeitgleich angetroffen, die auch vor Ort nächtigten. Die Hauptaufgaben von *sam hbh* waren neben der Betreuung dieser Menschen, auch Entlastungsgespräche für andere ParknutzerInnen und AnrainerInnen, in denen einerseits Unsicherheiten/Sorgen entgegen genommen wurden und andererseits hinsichtlich der Lebenswelt suchtkranker und wohnungsloser Menschen sensibilisiert wurde.

Auch mit dem Pfarrer der Elisabethkirche stand *sam hbh* in Kontakt. Hier gab es bereits 2017 eine Kooperation betreffend einen obdachlosen Mann, welcher damals mit Zustimmung im Pfarrhof nächtigte.

Im Oktober wandte sich der Schulwart der Elisabethschule telefonisch an *sam hbh*. Besorgte Eltern hatten ihm von Konsumspuren im Umfeld der Schule berichtet. Die MitarbeiterInnen von *sam hbh* suchten daraufhin den Ort regelmäßig zu unterschiedlichen Uhrzeiten auf. Es wurden keine Spuren vorgefunden, die auf Suchtmittelkonsum hingewiesen hätten.

Beginnend mit den kälteren Temperaturen im November wurden nur mehr sehr vereinzelt obdachlose Menschen angetroffen. Diese hielten sich – wenn überhaupt - nur tagsüber während der Schließzeiten der Notquartiere am Platz auf.

Die Situation im Jahr 2018 war ruhig und sozial verträglich.

TU Arkaden Karlplatz

Am und rund um den Karlsplatz ist mit *help U* ein weiteres Team der Mobilen Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum im Einsatz. *help U* kooperiert hier mit der Einrichtung *sam hbh.*[17] Für den ausführlichen Bericht siehe S. 44.

Alois-Drasche-Park

2018 wurde der Alois-Drasche-Park seitens *sam hbh* immer wieder aufgesucht. Es gab das ganze Jahr über keine Wahrnehmungen zu marginalisierten Menschen. Am 22. März 2018 nahm *sam hbh* bei der MD-OS/SFM Grätzlschwerpunktaktion vor Ort teil. Im Rahmen dieser Aktion wurden keine Beschwerden an *sam hbh* herangetragen.

Ende Mai wurde *sam hbh* seitens der Parkbetreuung Wieden kontaktiert, dass sich ein junger slowakischer Staatsbürger im Park aufhalte und dort nächtige. Trotz mehrmaligen Aufsuchens des Parks wurde der Mann nie angetroffen. Mit der Parkbetreuung wurde vereinbart, *sam hbh* zu kontaktieren, wenn er wieder gesehen wird.

Sonstige Orte im 10. Bezirk

Sonnwendviertel

Im Sonnwendviertel war die Situation 2018 sehr unauffällig. Lediglich ein obdachloser Mann wurde im Februar und März an einer schwer einsehbaren Stelle eines Wohnhauses in der Vally-

[17] *help U* vernetzte sich zudem regelmäßig mit dem Sicherheitspersonal der *Wiener Linien* und der TU sowie den PolizistInnen der Polizeiinspektion am Karlsplatz, um die Bilder abzugleichen und gemeinsame Vorgehensweisen zu besprechen. Kooperationen gab es auch mit Einrichtungen der *Caritas*, wie zum Beispiel dem *KuWo*, dem *P7* und der *Sozial- und Rückkehrberatung* der *Caritas.*

Weigl-Gasse angetroffen. Er nächtigte auch an dieser Stelle. Trotz mehrmaliger Versuche diesen Mann in ein Notquartier im Rahmen des FSW Winterpakets zu vermitteln, wollte er weiterhin im Freien übernachten. Der Mann wurde von *sam hbh* sehr regelmäßig besucht, um seinen Gesundheitszustand zu überprüfen. Ab April wurde der Mann nicht mehr angetroffen.

Helmut-Zilk-Park

Im Helmut-Zilk-Park gab es im Jahr 2018 seitens sam hbh keine Wahrnehmungen zu marginalisierten Menschen. Lediglich im Mai gab es einmalig eine Beschwerde wegen eines betrunkenen Mannes, der im Park mit nacktem Oberkörper auffiel. sam hbh wurde hier seitens der PI Hauptbahnhof hinzugezogen und organisierte Kleidung für den Mann. Er wurde seither nicht mehr angetroffen.

Der Park wurde immer wieder im – von *sam hbh* einberufenen –*operativen Sicherheits-Jour-fixe Hauptbahnhof* von KooperationspartnerInnen thematisiert. Beschwerden, die *sam hbh* bekannt sind, betreffen hier u.a. freilaufende Hunde und Lärmbelästigung nach 22:00 Uhr durch unterschiedliche NutzerInnen des Parks. Die BeschwerdeführerInnen werden hauptsächlich vom Grätzlpolizist der PI Hauptbahnhof und *Fair-Play 10* betreut.

Keplerplatz

Am Keplerplatz wurden 2018 zwei bis 25 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Es handelte sich um keine geschlossene Gruppe, sondern mehrere Kleingruppen. Bis auf besonders kalte Tage gab es ganzjährigen Aufenthalt an diesem Ort. Die meisten Menschen, die dort ihre Freizeit verbringen, stammen aus Österreich, Polen und den Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawien. Neben obdachlosen Menschen handelte es sich zum größten Teil um wohnversorgte Menschen, die sich am Keplerplatz treffen und dort Alkohol konsumieren. Vereinzelt wurden KonsumentInnen illegaler Suchtmittel angetroffen.

sam hbh war am Keplerplatz vor allem mit Regelkommunikation, Informations- und Beratungsgesprächen[18], Begleitungen zu medizinischen Einrichtungen oder Notquartieren, Konfliktregelungen und medizinischen Notversorgungen im Einsatz. Da der Keplerplatz auch im Winter gut besucht war, setzten *sam hbh*-MitarbeiterInnen verstärkt auf Vermittlung in Notquartiere. Die meisten der marginalisierten Menschen konnten erfolgreich untergebracht werden.

[18] Themen der Beratungen waren vielfältig und betrafen etwa die eigene Gesundheit (nötige med. Behandlung, Info/Auskunft zu med. Einrichtungen und Motivation diese in Anspruch zu nehmen, Stärkung des Gesundheitsbewusstsein), Alkoholentzug (Motivierende Gespräche, Unterstützung), finanzielle Angelegenheiten (Erlass von Krankenhausrechnungen, Schulden, Ratenzahlung, Mahnungen etc.), Ansprüche auf Geldleistungen (Abklärung, Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen für Mindestsicherung, Pension, etc,), Ausreisebescheide von EU-BürgerInnen durch das Bundesamt für Asyl und Fremdenwesen, u.ä.

Mitte Mai 2018 berichteten KlientInnen von *sam hbh*, dass es zu einem verstärkten Polizeieinsatz am Keplerplatz gekommen sei, und sie sich um alternative Aufenthaltsorte bemühen. Auf Anfrage beim zuständigen GEMEINSAM.SICHER-Sicherheitskoordinator der Polizei, konnte kein besonderer Schwerpunkt bestätigt werden. Das Thema wurde auch im *operativen Sicherheits-Jour-Fixe Hauptbahnhof* besprochen. *sam hbh* merkte an, dass es sich bei der betroffenen Gruppe um obdachlose Menschen handelt, die sich teilweise auffällig verhielten. Die *sam*-MitarbeiterInnen setzten daraufhin auf verstärkte Interventionen wie z.B. Regelkommunikation betreffend dem Urinieren im öffentlichen Raum und Verschmutzungen. Die hygienischen Zustände rund um den Keplerplatz haben sich im Vergleich zum Vorjahr verbessert.

Ab Mitte November hielten sich nur mehr bis zu maximal zehn marginalisierte Menschen zeitgleich am Keplerplatz auf. Trotz des Notquartiers in der Gudrunstrasse wurde kein vermehrter Aufenthalt während der Schließzeiten seitens *sam hbh* beobachtet. Einige obdachlose Menschen bettelten und wärmten sich in den kalten Monaten in der Unterführung der U-Bahn Station auf. Seitens *sam hbh* kam es an diesem Ort auch zu verstärkter Regelkommunikation betreffend Rauchen in der Unterführung.

Insgesamt war die Situation am Keplerplatz im Jahr 2018 - bis auf wenige Ausnahmen - sozial verträglich.

Reumannplatz

Am Reumannplatz wurden von Jänner bis April nur vereinzelt bis zu maximal fünf marginalisierte Menschen angetroffen. Ab Mai wurden dann bis zu 20 marginalisierte Menschen vor Ort wahrgenommen. Dieser Anstieg hängt vermutlich mit der Nachtschließung des Hauptbahnhofs zusammen. Einige der wohnungslosen Menschen nächtigten auch vor Ort, andere waren im nahe gelegen *Nachtquartier Waldgasse* untergebracht. Den Großteil der marginalisierten Menschen machten AnrainerInnen aus, welche am Reumannplatz ihre Tagesfreizeit verbrachten und durch Alkoholkonsum auffielen. Regelmäßig wurden hier auch bulgarische BettlerInnen angetroffen.

Mit Mitte November ging der Aufenthalt wieder zurück und es wurden nur mehr max. fünf marginalisierte Menschen zeitgleich am Reumannplatz angetroffen. Hier handelte es sich hauptsächlich um obdachlose Menschen.

Bei den Tätigkeiten von *sam hbh* handelte es sich hauptsächlich um Informations- und Beratungsgespräche. Das Thema Alkoholabhängigkeit wurde regelmäßig angesprochen und Angebote im Gesundheits- und Sozialsystem vorgestellt.

Angetroffene BettlerInnen wurden zu medizinischen Einrichtungen wie etwa dem Gesundheitszentrum *neunerhaus* begleitet. Mit Start des FSW Winterpakets 2018/2019 wurden

obdachlose Menschen, die keine Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben in Notquartiere vermittelt bzw. organisierten sie sich auch selbständig einen Schlafplatz.

Auch Regelkommunikation[19] musste vor Ort kontinuierlich stattfinden. Grundsätzlich war das sozial verträgliche Nebeneinander vor Ort – trotz vermehrtem KlientInnenaufkommen in den wärmeren Monaten – gegeben.

Arthaberplatz

Seit Mitte Juni ist *sam hbh* mehrmals die Woche am Arthaberplatz im Einsatz. Seitens dem *Jugendtreff-Arthaberplatz* gab es zuvor im Vernetzungstreffen *Chancen in Freiraum* die Rückmeldung, dass es im Park vor Ort seit Mai zu vermehrtem – teils massivem – Alkoholkonsum im Umfeld des Jugendzentrum komme.

Bei den im Sommer zeitgleich angetroffen zwei bis 25 marginalisierten Menschen handelte es sich hauptsächlich um wohnversorgte, alkoholkranke Menschen mit Migrationshintergrund. Zum Teil hielten sich aber auch vereinzelt obdachlose Menschen dort auf, die *sam hbh* von anderen Einsatzorten bereits bekannt waren. Einige von diesen nächtigten auch im Park. Da es sich um ein neues Einsatzgebiet und Großteils unbekannte KlientInnen handelte, stand zunächst vor allem der Beziehungsaufbau mit diesen im Vordergrund. *sam hbh* versuchte schrittweise die Problemlagen der Menschen abzuklären, um gezielt Angebote setzen zu können. Dabei war auch der starke Alkoholkonsum einzelner KlientInnen regelmäßig Thema. Nach dem unerwarteten Todesfall eines obdachlosen Mannes, der am Arthaberplatz verstorben war, führte *sam hbh* Kriseninterventionsgespräche mit den Menschen vor Ort, die dem Verstorbenen nahe gestanden waren.

Weitere Tätigkeiten von *sam hbh* am Arhaberplatz waren Regelkommunikation, etwa hinsichtlich des Urinierens im öffentlichen Raum, oder Konfliktregelung. Darüber hinaus waren die *sam hbh*-MitarbeiterInnen mit AnrainerInnen in Kontakt, um ihre Anliegen und Sorgen zu besprechen. Gleichzeitig war in diesen Gesprächen das Ziel, die AnrainerInnen für die Lebenswelt obdachloser Menschen zu sensibilisieren und somit Verständnis für sie zu schaffen.

Die Situation vor Ort hat sich im Herbst wesentlich verbessert und es wurden kaum mehr Beschwerden an *sam hbh* herangetragen. Mit den kälteren Temperaturen ab Mitte Oktober ging der Aufenthalt erneut zurück und es wurden nur mehr maximal zehn marginalisierte Menschen angetroffen. Die verbleibenden obdachlosen Menschen wurden mit Beginn des Winterpaketes 2018/2019 des FSW motiviert, ein Notquartier in Anspruch zu nehmen.

[19] Themen innerhalb der Regelkommunikation waren Lärmbelästigung durch laute Musik und lautes Unterhalten im alkoholisierten Zustand und ohne Rücksicht auf die anderen NutzerInnen des Platzes.

Alois-Greb-Park

Mit Ende Juli wurde der Alois-Greb-Park regelmäßig aufgesucht, nachdem *sam hbh* von MitarbeiterInnen der aufsuchende Jugendarbeit *Back On Stage 10* über dort wahrgenommene Spuren von NächtigerInnen informiert worden war. *sam hbh* traf im Sommer dort bis zu fünf marginalisierte Menschen zeitgleich an. Neben einem obdachlosen Pärchen, das dort nächtigte, waren vor Ort wohnversorgte AlkoholkonsumentInnen und KonsumentInnen illegaler Suchtmittel, die dort ihre Tagesfreizeit verbrachten. Weiters wurden Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt. Angetroffene KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden durch *sam hbh* sensibilisiert Konsumutensilien ordnungsgemäß zu entsorgen. Ende August wurde *sam hbh* auch eine – ursprünglich an die MA 42 gerichtete – Beschwerde betreffend den Aufenthalt von obdachlosen und suchtkranken Menschen im Park zur Information weitergeleitet. Mit der MA 42 gab es hier eine enge Kooperation und einen regelmäßigen Austausch.

Im September war der Park insgesamt in einem sauberen Zustand und wurde weniger von marginalisierten Menschen genutzt. Vereinzelt wurden noch Spuren von NächtigerInnen wahrgenommen, sie wurden aber nicht mehr angetroffen. Ab Ende Oktober wurde der Alois-Greb-Park aufgrund von Umgestaltungsmaßnahmen der MA 42 für das restliche Jahr geschlossen und mit einem Gitter versperrt.

Antonsplatz

Ab Mitte Mai 2018 wurde der Antonsplatz von *sam hbh*-MitarbeiterInnen aufgesucht. Hier wurden zeitgleich bis zu 16 marginalisierte Menschen angetroffen. Darunter waren obdachlose Menschen (einige waren *sam hbh* vom Keplerplatz bekannt) und AnrainerInnen, die am Platz Alkohol konsumierten. Interventionen zielten in erster Linie auf den Beziehungsaufbau und Beratungsgespräche ab.

Anlassbezogen gab es Regelkommunikation bei übermäßigem Alkoholkonsum – dies betraf vor allem eine sich dort regelmäßig aufhaltende polnische Gruppe. Weiteres wurden obdachlose Menschen über medizinischen Versorgungsmöglichkeiten informiert und zu geeigneten Einrichtungen begleitet.

Betreffend einigen Jugendgruppen, die sich Platz aufhielten und gelegentlich Cannabis konsumierten, gab es Vernetzungen mit der Parkbetreuung der *Kinderfreunde Wien*. Diese suchten den Platz währende der Parksaison bis Ende September regelmäßig auf.

Beginnend mit dem Winterpaket 2018/2019 konnte angetroffene obdachlose Menschen in Notquartiere vermittelt werden bzw. wurden sie dabei unterstützt sich die Schlafplätze selbst zu organisieren. Im November und Dezember wurden nur mehr sehr vereinzelt obdachlose Menschen angetroffen, welche sich während der Schließzeiten der Notquartiere dort aufhielten.

Umgebung Straßenbahnstation Quellenstraße/Knöllgasse

Ab September suchte *sam hbh* mehrmals die Woche das Umfeld der Straßenbahnstation auf. Bei einem an eine Hausfassade angrenzenden, blickgeschützten Gebüsch wurden regelmäßig Konsumspuren vorgefunden, die von den *sam hbh*-MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt wurden. Zudem wurden vor Ort teils starke Verschmutzungen durch Müll wahrgenommen. Gelegentlich wurden hier einzelne KonsumentInnen illegaler Suchtmittel angetroffen. Diese wurden sensibilisiert, ihr Konsummaterial und Müll eigenständig zu entsorgen.

Favoritenstraße

Entlang der Favoritenstraße wurden von *sam hbh*-MitarbeiterInnen 2018 gelegentlich BettlerInnen angetroffen (bis max. zehn). Neben der Regelkommunikation zum Thema Betteln im öffentlichen Raum, handelte es sich bei den Interventionen hauptsächlich um das Aushändigen von Infozetteln betreffend Essensausgabestellen. Beschwerden wurden an *sam hbh* nicht herangetragen.

Columbusplatz

2018 nahmen die MitarbeiterInnen von *sam hbh* keine marginalisierten Menschen am Columbusplatz wahr. Es wurden auch keine Beschwerden an *sam hbh* herangetragen.

Fortunapark

Im Juli wurde *sam hbh* eine Beschwerde von der MA 42 weitergeleitet. ParkbenutzerInnen hatten sich über obdachlose Menschen, die sich in der Parkanlage angesiedelt hätten, beschwert. *sam hbh* war daraufhin an mehreren Tagen zu verschiedenen Tageszeiten vor Ort. Es wurde seitens *sam hbh* weder obdachlose Menschen angetroffen noch deren Spuren vorgefunden. Die Wahrnehmungen wurden an die MA 42 rückgemeldet.

Johann-Benda-Park

Im November wurde *sam hbh* und der Polizei seitens der MA 42 die Beschwerde eines Anrainers weitergeleitet, in der über Suchmittelhandel und den Aufenthalt von KonsumentInnen illegaler Suchtmittel im Johann-Benda-Park berichtet wurde. Seitens der MA 42 gab es keine diesbezüglichen Wahrnehmungen – vorbeugend wurde aber ein Strauchschnitt veranlasst. *sam hbh* suchte den Park zu unterschiedlichen Tageszeiten auf und nahm weder Aufenthalt suchkranker Menschen noch Suchtmittelhandel wahr. Es fand eine Vernetzung mit dem zuständigen Grätzlpolizist der Polizeiinspektion Sibeliusstraße statt, welcher mit dem Beschwerdeführer in Kontakt stand. Laut Polizei gab es im Park in der Vergangenheit nur vereinzelt Probleme, und zwar mit Jugendlichen aufgrund von Cannabiskonsum und Lärmbelästigung. Mit dem Grätzlpolizist wurde vereinbart, dass er sich an *sam hbh* wendet, sollte es zu (erneuten) Problemlagen kommen.

BERICHT DES TEAMS *HELP U*

Im Jahr 2018 war *help U* hauptsächlich in folgenden Gebieten im Einsatz: ausgehend vom zentralen Stützpunkt am Karlsplatz, sucht das Team vor allem die U4-Stationen Kettenbrückengasse, Pilgramgasse sowie Margaretengürtel auf, um dann im Bereich der U6-Station Gumpendorfer Straße die erste Route zu vervollständigen. Die weiteren Einsatzgebiete konzentrieren sich entlang der U6-Stationen Jägerstraße, Dresdner Straße, Handelskai, Neue Donau und beim Endbahnhof Floridsdorf, und hierbei vor allem der Franz-Jonas-Platz.

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 2018 konnten 71 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. Um diese Arbeit mit den KlientInnen erfolgreich leisten zu können, bedarf es auch einer engen Kooperation mit Sozialeinrichtungen, wie den *Caritas*-Einrichtungen: Sozial- und Rückkehrberatung, P7, Kurzzeit Wohen (KuWo), Lousie Bus, Kältetelefon oder auch *Neunerhaus*, *obdach unterwegs* und diversen Tageszentren. *help U* arbeitete zudem eng mit KooperationspartnerInnen wie der Polizei, den *Wiener Linien*, der MA 42, der MA 48 und der MAG ELF zusammen. Neben der direkten Arbeit mit marginalisierten Personen und diversen Sozialeinrichtungen, 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 erhöhen.

Karlsplatz und Umgebung

Als zentraler und hochfrequentierter Verkehrsknotenpunkt stellt der Bereich Karlsplatz einen teils überdachten öffentlichen bzw. halb-öffentlichen Raum dar, der als Aufenthaltsort für viele unterschiedliche Menschen dient. Die Station Karlsplatz, und hierbei vor allem der überdachte Bereich, wird auch von obdachlosen sowie wohnversorgten marginalisierten Personen genutzt. Es handelt sich in vielen Fällen um Menschen aus Mittel- und Osteuropa mit Multiproblemlagen[20] ohne sozialrechtliche Ansprüche in Österreich. Neben ihrer Tagesfreizeit, verbringen einzelne auch ihre Nächte vor Ort[21], wobei in der wärmeren Jahreszeit vermehrt Plätze im Freien genutzt werden. Im Schnitt hielten sich im Jahr 2018 zehn marginalisierte Personen gleichzeitig im

[20]Darunter: Sucht, Obdachlosigkeit, geringes Bildungsniveau, psychische und physische Erkrankungen, Langzeitarbeitslosigkeit und Pflegebedarf.
[21] Spitzenwert NächtigerInnen im Dezember 2018: 12, Jahresschnitt 4.

Einsatzgebiet von *help U* auf.[22] Dieses umfasst neben den drei U-Bahnstationen am Karlsplatz, auch den Resselpark, den Schillerpark, die Secession und die TU-Arkaden. All diese Bereiche werden mehrmals täglich zu unterschiedlichen Tageszeiten aufgesucht. Die MitarbeiterInnen von *help U* unterstützten die marginalisierten Menschen vor Ort je nach deren Bedarf, um gemeinsam die oftmals vielschichten Problemlagen zu lösen bzw. zu verbessern. Dabei standen Beratungs- und Informationsgespräche, sowie Begleitungen zu sozialen Einrichtungen im Fokus.

Bereich TU Arkade und Umgebung

Am und rund um den Karlsplatz ist mit *help U* ein weiteres Team der Mobilen Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum im Einsatz. *help U* kooperiert hier mit der Einrichtung *sam hbh.*[23]

Eine Gruppe von SlowakInnen (Angehörige der osteuropäischen Bevölkerungsgruppe Roma) ohne Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz, die sich 2017 dauerhaft bei den TU Arkaden aufgehalten hatte, war 2018 nur mehr zeitweise dort anzutreffen. Zu Spitzenzeiten waren es im Jahr 2018 bis zu 14 Personen zeitgleich.[24] *help U* führte verstärkt Gespräche im Rahmen der Regelkommunikation und informierte über Angebote von karitativen sozialen und medizinischen Einrichtungen. Ab Mai wurde die Gruppe abwechselnd im Karlsgarten, Resselpark oder bei der Wiese neben dem Café *Heuer* angetroffen. Bei den Gesprächen mit Geschäftstreibenden und den MitarbeiterInnen der *Technischen Universität* stellte sich heraus, dass es im Jahr 2018 so gut wie keine Beschwerden mehr gab.

Im Juli traf *help U* vor Ort eine Familie[25] mit drei minderjährigen Kindern und einer volljährigen Tochter, die auf Grund ihrer körperlichen Beeinträchtigung im Rollstuhl saß. Da der Rollstuhl defekt war, vernetzte sich *help U* mit der *Caritas* und konnte einen neuen, funktionstüchtigen Rollstuhl organisieren. In Kooperation mit der MAG ELF konnte die Familie zu einer Rückreise motiviert werden.

Zu Beginn des Winterpakets 2018/2019 wurden deutlich weniger Begleitungen im Vergleich zum Vorjahr wahrgenommen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Menschen durch die kontinuierliche Arbeit von *help U* bereits einen guten Überblick über die Angebote der Wintermaßnahmen haben und so selbstständig agieren können. Diese Entwicklungen zeigen das erfolgreiche Empowerment (also die Stärkung der eigenen Handlungssicherheit) durch die Soziale Arbeit.

---

[22] Öffentlich ausgetragene Konflikte zwischen marginalisierten Personen waren selten, und wenn sie vorkamen, waren sie hauptsächlich auf missbräuchlichen Alkoholkonsum zurückzuführen.

[23] *help U* vernetzte sich zudem regelmäßig mit dem Sicherheitspersonal der *Wiener Linien* und der TU sowie den PolizistInnen der Polizeiinspektion am Karlsplatz, um die Bilder abzugleichen und gemeinsame Vorgehensweisen zu besprechen. Kooperationen gab es auch mit Einrichtungen der *Caritas*, wie zum Beispiel dem *KuWo*, dem *P7* und der *Sozial- und Rückkehrberatung* der *Caritas.*

[24] Vgl. zu 2017: Hier waren es bis zu 15 Personen zeitgleich.

[25] In Summe sechs Personen.

***help U* im Bereich der U4 Stationen**

Kettenbrückengasse

Ein besonderes Charakteristikum der U4-Station Kettenbrückengasse ist ihre unmittelbare Nähe zum Wiener Naschmarkt und die damit einhergehende hohe Frequenz unterschiedlicher Personengruppen. Neben Fahrgästen, PassantInnen, TouristInnen und Geschäftstreibenden finden sich eben auch marginalisierte Menschen vor, in und um die Station ein. Im Jahr 2018 wurden regelmäßig dem Team *help U* bekannte wie auch unbekannte BettlerInnen, die teilweise das soziale Angebot von *help U* annahmen, vor dem Eingangsbereich angetroffen. Desweitern wurden die Beförderungsbedingungen der *Wiener Linien* kommuniziert. Der wöchentlich an Samstagen stattfindende Flohmarkt auf dem Parkplatz neben der U-Bahnstation, ist ebenso Treff- und Sammelpunkt für viele marginalisierte Menschen. Auch hier war *help U* regelmäßig präsent und im Gespräch mit Standlern, KundInnen und PassantInnen. Insgesamt wurden 2018 im Schnitt drei marginalisierte Menschen zeitgleich in diesem Bereich angetroffen. In den öffentlichen WC-Anlagen im Stationsbereich wie auch auf dem Parkplatz wurden – wie auch in den Jahren zuvor – ganzjährig immer wieder Konsumspuren wahrgenommen, die von *help U*-MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt wurden. KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden 2018 nur selten vor Ort angetroffen.

Grünwaldpark

Vor allem in den warmen Monaten wurde der Park vermehrt von marginalisierten Menschen zum Tagesaufenthalt sowie zum Nächtigen genutzt. In Kooperation mit Fair-Play 06 (*Juvivo*) wurden von *help U* für die dort angetroffenen Personen Vermittlungsangebote gesetzt. Ab Mitte Oktober wurden nur mehr vereinzelt (max. bis zu drei) marginalisierte Menschen angetroffen.

Pilgramgasse

Im Gegensatz zur vorherigen Station wurden an der U4-Station Pilgramgasse ganzjährig KonsumentInnen illegaler Suchtmittel vor der Station angetroffen. Auch hier wiesen die WC-Anlagen regelmäßig Konsumspuren auf, die von *help U*-MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt wurden. Die Station wurde auch gerne von BettlerInnen und Augustin-VerkäuferInnen zum Aufenthalt genutzt. Insgesamt wurden im Jahr 2018 im Schnitt fünf marginalisierte Menschen wahrgenommen. Das niederschwellige Angebot von *help U* wirkte sich hierbei unterstützend auf den Beziehungsaufbau mit den Menschen vor Ort aus. Informations- und Beratungsgespräche, gezielte Vermittlung in Angebote des Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes sowie Regelkommunikation (auch die Beförderungsbestimmungen der *Wiener Linien*) bildeten den Schwerpunkt von *help U* im Bereich Pilgramgasse.

Als besonderes Ereignis lässt sich hier die Betreuung und Vermittlung eines Passanten, der sich in einer akuten Krise befand, in eine psychosoziale Einrichtung herausstreichen. Obwohl der Passant sozial und gesellschaftlich gut integriert war, befand er sich in einer für ihn nicht alleine

bewältigbaren Situation. An solchen Beispielen zeigt sich, dass mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum für alle NutzerInnen von Relevanz sein kann.

Margaretengürtel

Dieser Bereich umfasst nicht nur die U-Bahn-Station, sondern auch den vorgelagerten Platz und die daran angrenzende Straßenbahnstation. Die WC-Anlagen in der U-Bahnstation waren im Jahr 2018 größtenteils gesperrt. In den Zeiträumen in denen die Toiletten zugänglich waren, wurden Konsumspuren gefunden und fachgerecht entsorgt. In der näheren Umgebung dieser Station befinden sich verschiedene soziale Einrichtungen, wie beispielsweise das sozialmedizinische Zentrum *jedmayer* der *suchthilfe wien*, die Neunerhaus-Arztpraxis, „s'Häferl"[26], sowie diverse Ausspeisungsstellen. Im Jahr 2018 wurden durchschnittlich fünf suchtkranke Menschen zeitgleich vor Ort wahrgenommen, die großteils in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert sind und sich vor Ort treffen. Im überdachten Bereich der U-Bahnstation wurden regelmäßig BettlerInnen aus den östlichen Nachbarländern angetroffen. *help U* setzte sozialarbeiterische Angebote und kommunizierte Beförderungsbestimmungen der *Wiener Linien*. 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 NutzerInnen stark besucht, wobei marginalisierte Menschen auch dort nächtigten. Trotz der hohen Frequentierung der Grünanlage, wurde ganzjährig – im Gegensatz zum vorherigen Jahr – eine hohe soziale Verträglichkeit beobachtet. Gelegentlich wurden Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt.

Stadtwildnis

Die brachliegende Stadtfläche zwischen den beiden Fahrbahnen des Gaudenzdorfer Gürtels wurde sowohl von Hunde-BesitzerInnen als auch von marginalisierten Personen, darunter KonsumentInnen illegaler Suchtmittel, genutzt. Vor allem im Bereich der Sitzflächen wurde in den Sommermonaten und in den Zeiten in denen die WC-Anlagen der U4-Station Margaretengürtel gesperrt war, vermehrt Konsumspuren gefunden und von *help U* fachgerecht entsorgt. *help U* trat mit den KonsumentInnen illegaler Suchtmittel in Kontakt und thematisierte die Außenwirkung ihres Verhaltens auf andere NutzerInnen des öffentlichen Raums. Zudem wurden sie aufgefordert eigenen Müll selbstständig zu entsorgen.

[26] Tagescafé für Haftentlassene.

help U **im Bereich U6-Stationen**

Gumpendorfer Straße

In der unmittelbaren Umgebung der U6-Station Gumpendorfer Straße liegen viele soziale Einrichtungen, wie z.B. das Tageszentrum *jedmayer* der *suchthilfe wien*, das Franziska-Fast-Haus (Volkshilfe Wien), die Aidshilfe Wien, der PSD sowie das „11er Haus" (Missionarinnen der Nächstenliebe), weswegen sich in diesem Bereich regelmäßig marginalisierte Personen aufhalten. Aufgrund der räumlichen Gegebenheiten und der historischen Architektur entsteht in der Halle der U-Bahnstation bei starker Frequentierung rasch ein subjektives Gefühl der Enge. Der Bereich vor der Halle, der bereits zur Straßenbahnstation gehört, wird daher von marginalisierten Menschen ebenfalls als Aufenthaltsort genutzt. Hierdurch kommt es wiederum zur Behinderung des Fahrgastflusses und zu entsprechenden Beschwerden. Zusätzlich wurde dies durch die vom 10. September bis 4. Dezember dauernde Sanierung der Station und der Sperre des Bahnsteigs in Richtung Siebenhirten erschwert. Bei den Stadtbahnbögen wurde in den Sommermonaten bis Mitte November Konsumspuren gefunden und fachgerecht entsorgt. Auch hier thematisierte *help U* mit den KonsumentInnen illegaler Suchtmittel die Außenwirkung ihres Verhaltens auf andere NutzerInnen des öffentlichen Raums und versuchte ihr Verantwortungsgefühl zu stärken. Im Jahr 2018 war *help U* drei Mal täglich vor Ort und ging verstärkt in Beziehung zu den sich dort aufhaltenden Personen, um ein Bewusstsein für die räumliche Situation in und vor der Station zu schaffen. Im Allgemeinen wurde die Situation im Bereich der U6-Gumpendorfer Straße als ruhig und größtenteils sozial verträglich eingestuft[27], was auch auf die verstärkte Präsenz und die Kooperation von *help U*, den *Wiener Linien* Securities und der Polizei zurück zu führen ist.

Schwerpunktaktion Minna-Lachs-Park

Aufgrund einer erhöhten Beschwerdelage im 6. Wiener Gemeindebezirk war *help U* in den Sommermonaten in regelmäßigen Abständen im Bereich Minna-Lachs-Park und Umgebung tätig. *help U* ging mit den sich dort aufhaltenden suchtkranken Menschen verstärkt ins Gespräch, um ein Bewusstsein für einen verantwortungsvolleren Umgang mit benutzten Konsumutensilien zu schaffen. Auch für AnrainerInnen und anderen NutzerInnen des Parks war *help U* verlässlicher Ansprechpartner.

Fritz-Imhoff-Park

Der Fritz-Imhoff-Park liegt zwischen den U-Bahnstationen Gumpendorfer Straße und Margaretengürtel und bietet für seine NutzerInnen vor allem Sitzmöglichkeiten und Spielflächen. In den Sommermonaten setzt die Jugendeinrichtung *Juvivo* viele Angebote für Kinder und Jugendliche und fungiert somit auch als Kooperationspartner. *help U* trat regelmäßig mit KonsumentInnen illegaler Suchtmittel in Kontakt, die Großteils gesetzte Angebote annahmen. *help U* informierte sie zudem über die Angebote der Wiener Gesundheits- und

[27] Im Jahr 2018 wurden durchschnittlich 20 marginalisierte Personen vor Ort wahrgenommen.

Sozialeinrichtungen und versuchte ein Bewusstsein für einen verantwortungsvolleren Umgang mit benutzten Konsumutensilien zu schaffen. Darüber hinaus war das Team *help U* Ansprechpartner für AnrainerInnen und PassantInnen.

Handelskai

Im Jahr 2018 wurden maximal bis zu 18 marginalisierte Menschen zeitgleich im Bereich Handelskai wahrgenommen. Es handelte sich hierbei vorwiegend um suchtkranke Menschen. Der in den Jahren zuvor wahrnehmbare Handel mit Suchtmitteln ging mit regelmäßiger Polizeipräsenz vor Ort merklich zurück. Die WC-Anlagen der Station Handelskai wiesen immer wieder Konsumspuren auf, die von *help U* fachgerecht entsorgt wurden. Auch im Bereich der Donaupromenade wurden Konsumspuren gefunden. Konflikte zwischen PassantInnen, AnrainerInnen und marginalisierten Menschen rund um den Bahnhof wurden nicht beobachtet. Die Situation stellte sich das ganze Jahr über als sozial verträglich dar.

Durch die intensive Beziehungs- und Beratungsarbeit mit einem sich im Bereich der Station aufhaltenden suchtkranken Mann konnte eine wesentliche Verbesserung für seine gesundheitliche Situation erreicht werden. In enger Kooperation mit medizinischen und sozialen Einrichtungen wurden für diesen Klienten ein stationärer Entzug sowie Beinprothesen organisiert. Die dadurch geschaffenen neuen Perspektiven ermöglichten ihm mittlerweile unter anderen einer geregelten Arbeit nachzugehen.

Dresdner Straße, Jägerstraße und Neue Donau

Bei den U-Bahnstationen Dresdner Straße, Jägerstraße und Neue Donau zeigte sich 2018 ein weitaus ruhigeres Bild als im Jahr zuvor. In den Stationen und auf den Bahnsteigen wurde nur vereinzelt Handel mit Suchtmitteln beobachtet. Suchtkranke Menschen[28], die vor Ort angetroffen wurden, informierte *help U* über die Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes und des Sozial- und Gesundheitssystems. Durch nachhaltige Beziehungsarbeit und Beratung konnte die individuelle Situation der Menschen verbessert werden. Ebenfalls wurden in und um die U-Bahnstationen die Beförderungsbedingungen der *Wiener Linien*, wie z.B. das Rauchverbot im Gebäude, kommuniziert.

Die nähere Umgebung der Station Jägerstraße und der Hugo-Gottschlich-Park 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. Der im Bereich der U-Bahnstation Dresdnerstraße liegende Allerheiligen-Park wurde im Jahr 2018 regelmäßig aufgesucht, gefundene Konsumspuren wurden fachgerecht entsorgt und generelle Verschmutzungen den verantwortlichen Firmen rückgemeldet. Im Allerheiligen-Park wurden nur selten marginalisierte Menschen angetroffen.

[28] Zu Spitzenzeiten hielten sich 2018 max. bis zu 16 suchtkranke Personen zeitgleich im Bereich Dresdnerstraße, im Einsatzgebiet Jägerstraße max. bis zu 17 und im Bereich Neue Donau max. bis zu 15 auf.

In der Umgebung der Neuen Donau und entlang den Donau Promenaden wurden 2018 vereinzelt Konsumspuren gefunden, die von den *help U*-MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt wurden.

***help U* in Floridsdorf**

Franz-Jonas-Platz

Aufgrund seiner Lage als zentraler Verkehrsknotenpunkt und der vorhandenen Sitzgelegenheiten wurden in diesem Bereich regelmäßig viele Menschen angetroffen, darunter durchschnittlich 21 marginalisierte Personen[29]. Tätigkeiten der *help U*-MitarbeiterInnen waren neben der Regelkommunikation (betreffend das Entsorgen des eigenen Mülls, Benützung von Toiletten, etc.) Beratung über Hilfsangebote des Gesundheits- und Sozialsystems bzw. Begleitungen zu entsprechenden medizinischen und sozialen Einrichtungen.

Anfang 2018 kam es aufgrund der Enge des Wartebereiches der Straßenbahn-Doppelhaltestelle 25 und einer zeitweise erhöhten Lautstärke wegen der sich dort aufhaltenden alkoholtrinkenden Männern, zu einer erhöhten Beschwerdelage. Nach einer engen Zusammenarbeit mit dem Bezirk und der Polizei, kontinuierlichen Motivationsgesprächen mit den marginalisierten Menschen durch *help U* und dem Versetzen der Sitzbänke, hat sich die Situation deutlich entspannt.

Im Laufe des Jahres veränderte sich die Schwerpunktarbeit der *help U*-MitarbeiterInnen. In der warmen Jahreszeit wurden vermehrt größere Gruppen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen vor Ort wahrgenommen, die teils sehr provokant agierten. *help U* führte mehrfach Gespräche mit ihnen und thematisierte ihr Verhalten und die Wirkung auf andere PassantInnen. Es fand betreffend diese Gruppe auch Vernetzung mit der *Mobilen Jugendarbeit Donaufeld* und der Polizei statt. Durch die abgestimmte Vorgehensweise konnte sich die Situation relativ schnell entspannen. Seit Mitte November 2018 werden nur mehr max. fünf der jungen Erwachsenen vor Ort angetroffen.

Im Jahr 2018 gab es zeitweise eine hohe Polizeipräsenz am Franz-Jonas-Platz. *help U* initiierte im Sommer ein Vernetzungstreffen mit der Polizei und den *Wiener Linien*. Um den marginalisierten Personen die richtigen Informationen zur gesetzlichen Lage in Bezug auf Wegweisungen nach dem Wiener Landes-Sicherheitsgesetz (WLSG) geben zu können, wurden Bilder abgeglichen und ein gemeinsames Vorgehen abgesprochen. Im Oktober fand eine weitere Vernetzung mit der Polizei, den *Wiener Linien* und den *ÖBB* statt, um die aktuelle Lage zu besprechen. Es zeigte sich, dass sich die Situation am Franz-Jonas-Platz aus Sicht aller beteiligten Organisationen entspannt hat.

[29] Durchschnitt im Jahr 2018.

Neben der beschriebenen Arbeit mit marginalisierten Menschen und Vernetzungstätigkeiten, ist *help U* für alle NutzerInnen am Franz-Jonas-Platz und Umgebung tätig. Regelmäßig sind *help U*-MitarbeiterInnen in Kontakt mit PassantInnen und Geschäftstreibenden. Themen dieser Gespräche sind zumeist Fragen zu den Angeboten und Arbeitsweisen der Mobilen Sozialen Arbeit sowie zur Lebenssituation von wohnungslosen oder suchtkranken Menschen. Auch in den letzten Monaten wurde den MitarbeiterInnen – wie schon seit Beginn des Einsatzes vor Ort – Dank und Wertschätzung für ihre Arbeit ausgesprochen. Die Gesamtsituation am Franz-Jonas-Platz und Umgebung stellt sich nach Einschätzung von *help U* zum größten Teil als sozial verträglich dar.

Bereich Bahnhof Floridsdorf

Im inneren Bereich des Bahnhofs Floridsdorf wurde bis auf wenige Einzelpersonen kein Aufenthalt von marginalisierten Menschen beobachtet. Es wurden in der Bahnhofshalle max. drei suchtkranke Menschen bei der Durchreise angetroffen. Ansonsten waren nur vereinzelt (max. 2) marginalisierte Menschen vor Ort. Auch hier führten die MitarbeiterInnen von *help U* Informations- und Beratungsgespräche und begleiteten bei Bedarf zu sozialen Einrichtungen.

Bereich Trainingspark Bodenstedtgasse

Der Trainingspark wird je nach Jahreszeit von verschiedenen NutzerInnengruppen, wie z.B. Schulkindern, Jugendlichen, SportlerInnen etc. besucht. Gelegentlich wurden beim Lüftungsschacht Konsumspuren wie Verpackungsmaterial wahrgenommen. Einmal deeskalierte *help U* einen Konflikt zwischen zwei Jugendgruppen. Es folgte anschließend eine Vernetzung mit der *mobilen Jugendarbeit Donaufeld.* Die Situation war seitdem bei jeder Begehung sozial verträglich.

Bereich Hoßplatz

Am Hoßplatz wurden keine Auffälligkeiten wahrgenommen. Von Juli bis Dezember befand sich vor Ort eine Baustelle, weswegen der Platz eingezäunt war. *help U* suchte den Bereich dennoch einmal pro Woche präventiv auf. Am Rückweg zum Franz-Jonas-Platz wurde auch der Kinzerplatz regelmäßig aufgesucht. Hier wurden vereinzelt suchtkranke Menschen angetroffen. Diese wurden von *help U* über die bestehenden Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes informiert.

Bereich Wasserpark

Im Zuge der Vernetzung mit der Polizeiinspektion Hermann-Bahr-Straße hat sich der Wasserpark als mögliches Einsatzgebiet herausgestellt. Seit Sommer 2018 wird der Park in regelmäßigen Abständen vom Team *help U* aufgesucht. Vereinzelt wurden im Jahr 2018 Schlafutensilien und Konsumspuren wahrgenommen, die fachgerecht entsorgt wurden. Marginalisierte Menschen wurden nur sehr selten angetroffen.

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

Interventionen

2018 setzten die Teams der Mobilen Sozialen Arbeit 58.524 Interventionen. Der wichtigste Tätigkeitsbereich waren Kurzgespräche im Rahmen von „Beziehungsaufbau und -pflege“ (67%). Danach folgen Beratungs- und Informationsgespräche (9% bzw. 8%).

Tab. 1: Art der Interventionen 2017/2018

	2017	2018
Beziehungsaufbau u. -pflege	45.025	39.228
Beratungsgespräch	4.059	5.269
Informationsgespräch	2.962	4.958
Medizin. Notversorgung	2.818	2.198
Kooperation	1.790	1.705
Vernetzung	864	1.628
Abklärung der Problemlagen	1.790	678
Spritzenfund	268	676
Vermittlung	578	547
Aufklärung über die Beförderungsbestimmungen der Wiener Linien	830	506
Begleitung	552	486
Beschwerdemanagement	165	283
Konfliktregelung	301	248
Krisenintervention		106
Auflösung Behinderung/Gruppierung	37	8
Gesamt	**61.874**	**58.524**

Die meisten Interventionen betrafen nach wie vor das Areal Praterstern und Umgebung[30]. Danach folgen die Areale Meidling mit Schwerpunkt Bahnhof und Umgebung, Julius-Tandler-Platz und 9. Bezirk sonstiges sowie Floridsdorf Bereich Bahnhof und Franz-Jonas-Platz.

Tab. 2: Interventionen je Einsatzgebiet 2017/2018

	2017	2018
Praterstern und Umgebung	26.583	18.680
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk sonstige Orte	4.580	5.027
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	3.904	4.081
Floridsdorf U6		3.808
Hauptbahnhof u. Umgebung	3.592	3.289
U6-Station Gumpendorfer Straße	2.216	3.090
Karlsplatz inkl. TU-Arkaden	4.163	2.940
U6-Station Josefstädter Straße	3.073	2.898
Keplerplatz / 10. Bezirk sonstige Orte	2.017	2.805
Westbahnhof und Umgebung	3.551	2.787
U4-Stationen Kettenbrückengasse / Pilgramgasse / Margaretengürtel	1.989	2.348
Urban-Loritz-Platz / 7. Bezirk sonstiges	1.583	2.211
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / Schweizergarten / 3. Bezirk sonstige Orte	1.707	1.940
U6-Stationen Handelskai / Jägerstraße / Dresdner Straße / Neue Donau	1.653	1.128
Umgebung *jedmayer*		805
Sonstige Orte	1.263	687
Gesamt	**61.874**	**58.524**

[30] Einem Anteil von 32% bei den Interventionen stehen 22% bei der Präsenzzeit gegenüber. Das hat folgende Ursachen: Der Praterstern ist ein Verkehrsknotenpunkt mit einem besonders hohen Personenaufkommen. Zudem ist *sam 2* ausschließlich für dieses Areal zuständig, wodurch Wegzeiten minimiert werden.

Kontakte

Bei den Interventionen gab es 80.907 Kontakte. Der Praterstern hat hier – wie auch bei den Interventionen – eine Sonderstellung.

Tab. 3: Kontakte je Ort 2017/2018

	2017	2018
Praterstern und Umgebung	38.798	25.616
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk sonstige Orte	6.290	6.938
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	6.015	5.927
Floridsdorf U6		5.428
Hauptbahnhof u. Umgebung	5.285	4.767
Keplerplatz / 10. Bezirk sonstige Orte	3.322	4.540
U6-Station Josefstädter Straße	4.774	4.309
Karlsplatz inkl. TU-Arkaden	5.087	3.830
Westbahnhof und Umgebung	4.866	3.693
U6-Station Gumpendorfer Straße	2.509	3.654
Urba- Loritz-Platz / 7. Bezirk sonstiges	2.407	3.269
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / Schweizergarten / 3. Bezirk sonstige Orte	2.345	2.822
U4-Stationen Kettenbrückengasse / Pilgramgasse / Margaretengürtel	2.145	2.622
U6-Stationen Handelskai / Jägerstraße / Dresdner Straße / Neue Donau	1.798	1.233
Umgebung jedmayer		891
Sonstige Orte	1.669	1.368
Gesamt	87.310	80.907

79% der Kontakte betrafen marginalisierte Menschen, 9% PassantInnen, AnrainerInnen, Fahrgäste und Gewerbetreibende sowie 12% KooperationspartnerInnen wie Wiener Linien, ÖBB, Polizei, Security, Rettung, soziale Einrichtungen oder Magistratsabteilungen.

Je nach Ort kann dieses Verhältnis jedoch deutlich variieren: Im Areal Hauptbahnhof sind z.B. die KooperationspartnerInnen mit 29% überproportional vertreten – aufgrund häufiger Kontakte mit Security-MitarbeiterInnen. Ähnliches gilt für die U6 Gumpendorfer Straße, wobei sich die Kontakte hier auf Wiener Linien, Polizei und umliegende Institutionen beziehen (Tab. 4 und Abb. 1).

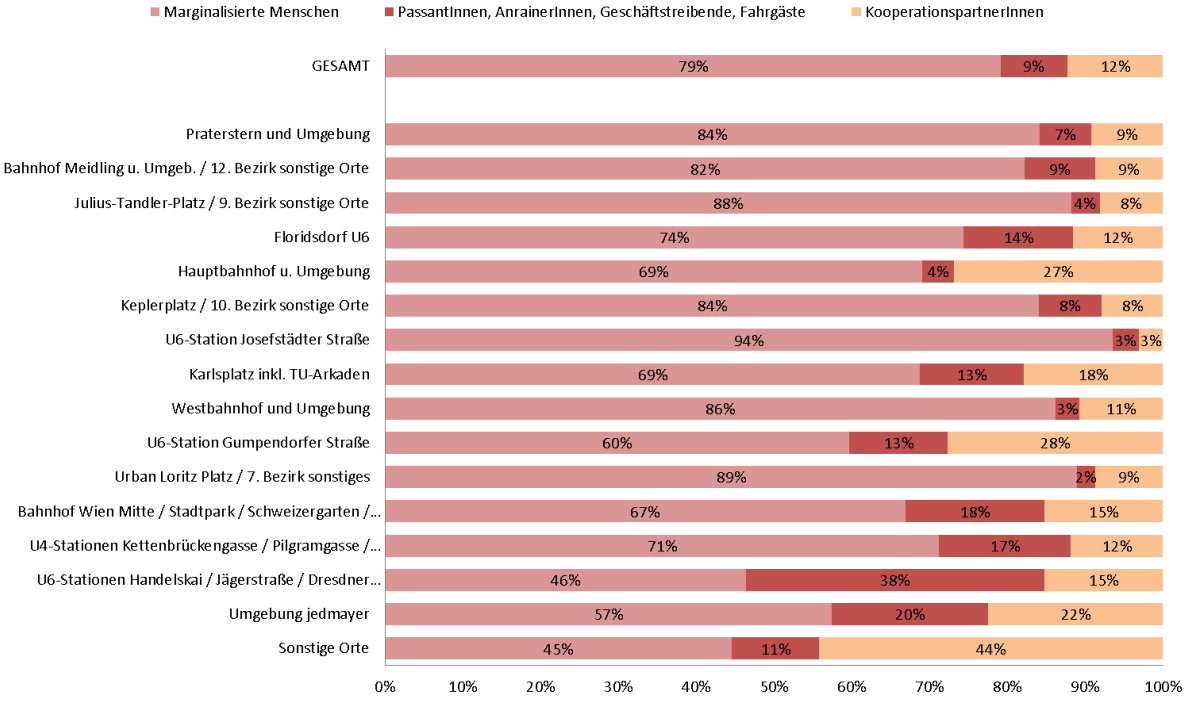
Tab. 4: Kontakte je Personengruppe und Ort 2018

	Marginalisierte Menschen	PassantInnen, AnrainerInnen u.a.[31]	Kooperations-partnerInnen[32]	Gesamt
Praterstern und Umgebung	21.556	1.699	2.361	25.616
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk sonstige Orte	5.706	627	605	6.938
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	5.229	217	481	5.927
Floridsdorf U6	4.039	763	626	5.428
Hauptbahnhof u. Umgebung	3.293	194	1.280	4.767
Keplerplatz / 10. Bezirk sonstige Orte	3.816	368	356	4.540
U6-Station Josefstädter Straße	4.029	145	135	4.309
Karlsplatz inkl. TU-Arkaden	2.634	511	685	3.830
Westbahnhof und Umgebung	3.184	113	396	3.693
U6-Station Gumpendorfer Straße	2.179	465	1.010	3.654
Urban-Loritz-Platz / 7. Bezirk sonstiges	2.907	78	284	3.269
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / Schweizergarten / 3. Bezirk Sonstiges	1.887	505	430	2.822
U4-Stationen Kettenbrückengasse / Pilgramgasse / Margaretengürtel	1.866	446	310	2.622
U6-Stationen Handelskai / Jägerstraße / Dresdner Straße / Neue Donau	572	473	188	1.233
Umgebung jedmayer	512	179	200	891
Sonstige Orte	610	153	605	1.368
Gesamt	**64.019**	**6.936**	**9.952**	**80.907**

[31] PassantInnen, AnrainerInnen, Fahrgäste, Geschäftstreibende.

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

Abb.1 / Mobile Soziale Arbeit: Kontakte je Personengruppe je Ort 2018, relativ



ERFOLGE IM JAHR 2018

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

- Die MitarbeiterInnen von *sam* und *help U* trugen auch 2018 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, 7, 8, 9, 10, 12, 15, 16, 21 sowie von den Wiener Linien, ÖBB und Billa.

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