suchthilfe wien

Stadt Wien

Tätigkeitsbericht 2019

Mobile Soziale Arbeit im Öffentlichen Raum

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
- Weitere Einsatzorte 16

Bericht des Teams *sam flex* 20

- *sam flex* im 12. Bezirk 20
- *sam flex* im 7. Bezirk 23
- *sam flex im 9. Bezirk* 26
- *sam flex* im 15. Bezirk 29
- *sam flex* im Bereich U6-Station Josefstädter und an Orten im 8. und 16. Bezirk 33

Bericht des Teams *sam hauptbahnhof* 35

- *sam hbh* im 10. Bezirk 35
- *sam hbh* im 3. Bezirk 41

Bericht des Teams *sam plus* 46

- *sam plus* im 6. Bezirk 46
- *sam plus* im 12. Bezirk 49
- *sam plus* im 15. Bezirk 49
- Workshops für Schulen, Kindergärten und KooperationspartnerInnen 49

Bericht des Teams *help U* 50

- Karlsplatz und Umgebung 51
- Bereich der U4 Stationen 51
- Bereich U6-Stationen 53
- *help U* in Floridsdorf 54

Die Arbeit von *sam* und *help U* in Zahlen 58

- Interventionen 58
- Kontakte 59

Erfolge im Jahr 2019 61

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, 15, 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 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 2019 unter anderem 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, 1150, 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 öffentlichen 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 Nebeneinander aller NutzerInnengruppen im öffentlichen Raum ist gegeben. • Urbane Kompetenz (ein Umgang mit städtischen Phänomenen) und Selbstverantwortung der BürgerInnen werden erhöht. • Das subjektive Sicherheitsgefühl der BürgerInnen wird erhöht. • Baumaßnahmen werden so gestaltet, dass sie ein konfliktfreies Nebeneinander im öffentlichen Raum fördern. • Notwendige Kooperationen sind sichergestellt.
Methoden und Angebote	Innerhalb eines niedrigschwelligen, bedarfsorientierten und wechselnd parteilichen Ansatzes bieten die multiprofessionellen Teams von *sam* und *help U*: • Präsenz, Kommunikation und Information • Konfliktregelung • Erstberatung • Krisenintervention und Erste Hilfe • Vermittlung und Begleitung in weiterführende Einrichtungen • Hinzuziehen von SpezialistInnen • Vernetzung/Kooperation mit Institutionen und anderen sozialen Einrichtungen • Schulungen für KooperationspartnerInnen und relevante Institutionen/Gruppen • Beschwerdemanagement & Monitoring

EINRICHTUNGSDATEN DER *SAM* TEAMS

Eröffnung der Einrichtung	Oktober 2007
Träger	Suchthilfe Wien gGmbH
MitarbeiterInnen	Es wird auf eine paritätische Geschlechterverteilung Wert gelegt; die MitarbeiterInnen haben unterschiedliche Qualifikationen (Dipl. SozialarbeiterInnen, SoziologInnen, PsychologInnen, PädagogInnen, Lebens- und SozialberaterInnen) und Sprachkenntnisse (Polnisch, Russisch, Französisch, Englisch, Slowakisch, Tschechisch, Ungarisch, Serbisch, Kroatisch, Bosnisch, Rumänisch und Bulgarisch).
Einsatzzeiten	Bedarfsorientiert im Zeitraum von: Sommer (April bis September) Täglich außer Di 07:00 – 22:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr Winter (Oktober bis März) Täglich außer Di 07:00 – 20:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr
Finanzierung 2019	sucht und drogen koordination wien Stadt Wien Wiener Linien ÖBB Zukunft am Zug Bezirksvorstehung Wien 2 Bezirksvorstehung Wien 3 Bezirksvorstehung Wien 7 Bezirksvorstehung Wien 8 Bezirksvorstehung Wien 9 Bezirksvorstehung Wien 10 Bezirksvorstehung Wien 12 Bezirksvorstehung Wien 15 BILLA sagt der Hausverstand. Bezirksvorstehung Wien 16 Bezirksvorstehung Wien 21

	sam 2	*sam flex*	*sam hbh*	*sam plus*
Start	April 2008	Oktober 2007 (vormals sam 9)	Oktober 2014	September 2018
MitarbeiterInnen (exkl. Leitung)	9 (Stand:2019)	13 (Stand:2019)	8(Stand:2019)	5-8 (Stand: 2019)
LeiterIn	Julia Staudinger	Wolfgang Krikula	Guido Fritz	Martin Tiefenthaler
Einsatzgebiete **Stand: 2019**	**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 Josef-städter 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 **15. Bezirk** Johnstraße, Meiselmarkt, Schweglerstraße, Vogelweidpark, Märzpark, Reithoffer-park; bedarfsorientiert im gesamten Bezirk	**3. Bezirk:** Wien Mitte, Stadtpark, Rochusmarkt, Station Rennweg, Kardinal-Nagl-Platz, Schweizergarten, 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

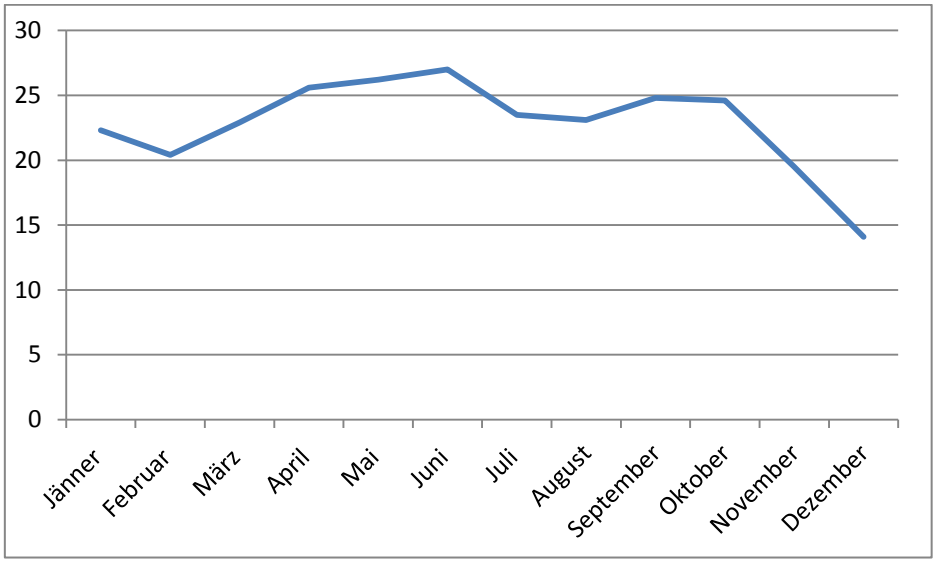
Eröffnung der Einrichtung	Oktober 2005
TrägerInnen	• Suchthilfe Wien gGmbH • Wiener Linien
MitarbeiterInnen	Leitung (40 Wh) + 13 MitarbeiterInnen (8 von der Suchthilfe Wien (32Wh), 5 von den Wiener Linien (40Wh) Leiter: Gerhard Kanta
Einsatzgebiete	• 21. Bezirk (Floridsdorf und Umgebung) • Karlsplatz: 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	Sommer (April bis September) Täglich außer Di 08:00 – 22:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr Winter (Oktober bis März) 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 2019	sucht und drogen koordination wien StadtWien WIENER LINIEN Bezirksvorstehung Wien 21

BERICHT DES TEAMS *SAM 2*

Praterstern[1]

Im ersten Halbjahr 2019 traf das Team von *sam 2* am Praterstern durchschnittlich zwischen 15 und 35 marginalisierte Menschen[2] pro Tag zeitgleich an, im zweiten Halbjahr waren es mit durchschnittlich zehn bis 30 KlientInnen Sozialer Arbeit etwas weniger. Die Maximalzahlen[3] wurden vor allem abends um 21:00 Uhr erreicht, wenn der *Caritas Canisibus* in der Unterführung in der Nähe der *Billa*-Ladezone kostenlos Essen ausgab.

Die Grafik zeigt die monatlichen Mittelwerte[4] der zeitgleich am Praterstern angetroffenen marginalisierten Menschen. Deutlich wird, dass sich die durchschnittlichen Aufenthaltszahlen auf einem relativ konstanten Wert eingependelt haben, der bis in den Herbst nur leichte monatliche Abweichungen aufweist. Mit Beginn der kalten Jahreszeit und insbesondere mit dem Start des „Winterpakets“[5] Anfang November 2019 lässt sich ein Rückgang der Aufenthaltszahlen erkennen.



Bei den marginalisierten Menschen am Praterstern handelt es sich um keine geschlossene, homogene Gruppe, sondern um Einzelpersonen oder Kleingruppen mit unterschiedlichem Bedarf

---

[1] Gemeint ist der Bereich innerhalb des Kreisverkehrs rund um den Bahnhof Praterstern.

[2] Als marginalisierte Menschen werden in diesem Bericht u.a. finanzschwache Menschen, langzeitarbeitslose Menschen, suchtkranke Menschen, wohnungslose Menschen, MigrantInnen verstanden. Eine „Marginalisierung“ bedeutet ein Hindernis für gesellschaftliche, wirtschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe.

[3] An insgesamt vier Tagen Spitzen mit über 70 marginalisierten Menschen.

[4] Seit Jänner 2019 werden von *sam 2* keine Maximalzahlen mehr erhoben, sondern die Anzahl zeitgleich angetroffener marginalisierter Menschen in festgelegten Zeitfenstern. Eine direkte Vergleichbarkeit der vorliegenden Zahlen mit den Werten der Vorjahre ist deshalb nur bedingt möglich.

[5] Im Rahmen des durch den Fonds Soziales Wien (FSW) geförderten „Winterpakets“ stehen in den Monaten November bis April mehrere hundert Schlafplätze in Notquartieren sowie Wärmestuben auch jenen Menschen zur Verfügung, die aufgrund fehlender Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz keinen Zugang zu den Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe haben.

an Hilfe. Die Lebenssituation dieser Menschen ist häufig durch das gleichzeitige Vorhandensein mehrerer Problemlagen wie Wohnungslosigkeit, Arbeitslosigkeit, Alkohol- oder Suchtmittelabhängigkeit sowie gesundheitliche Probleme gekennzeichnet. Aufgrund fehlender Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und fehlender Krankenversicherung sind institutionelle Unterstützungsangebote insbesondere für Menschen aus osteuropäischen EU-Ländern oftmals nur in begrenztem Umfang zugänglich, was eine nachhaltige Betreuungsarbeit[6] – und somit langfristige Stabilisierung – abseits der Akutversorgung erschwert.

Immer wieder traf *sam 2* am Praterstern Menschen in schlechtem physischen und hygienischen Allgemeinzustand[7] an. Die *sam 2*-MitarbeiterInnen boten diesen Menschen Unterstützung in Form von Beratungsgesprächen sowie Gespräche im Sinne des Beziehungsaufbaus an und leisteten Krisenintervention in Notsituationen[8]. Begleitungen zu kostenloser medizinischer Versorgung sowie die Vermittlung von Schlafplätzen in Notquartieren trugen in diesen Fällen wesentlich zur Sicherung des Überlebens der meist wohnungslosen Menschen bei.

Im Rahmen des Winterpakets 2018/2019 und 2019/2020 konnte sehr viele erfolgreiche Vermittlungen in Notquartieren durchgeführt werden. Auch im derzeit laufenden Winterpaket 2019/2020 waren viele erfolgreiche Vermittlungen in Notquartiere möglich.

Anlassbezogen wurden von *sam 2* Regeln kommuniziert (so wurde bspw. auf das Freihalten von Ein- und Ausgängen und das Entsorgen des eigenen Mülls hingewiesen), um zu einem sozial verträglichen Nebeneinander am Verkehrsknotenpunkt Praterstern beizutragen. Im Jahr 2019 wurden im gesamten Bereich des Pratersterns nur vereinzelt Konsumspuren gefunden und von *sam 2* umgehend fachgerecht entsorgt.

Seit dem Inkrafttreten des Alkoholkonsumverbots nahm *sam 2* eine veränderte Nutzung des Pratersterns durch marginalisierte Menschen bzw. Gruppen wahr, die im Folgenden näher beschrieben werden soll:

Bahnhofsvorplatz

Bis ins Frühjahr 2018 wurden am Praterstern vor allem die Bänke im Bereich des Bahnhofsvorplatzes von wohnungslosen, alkoholabhängigen Menschen zum Aufenthalt genutzt. Auch bauliche Maßnahmen wie das Entfernen von Sitzgelegenheiten[9] haben dazu beigetragen, dass sich alkoholkranke KlientInnen kaum mehr dauerhaft in diesem Bereich aufhalten. Dies trifft auch auf die früher gut genutzten Bänke vor der Drogerie *BIPA* und dem Papierfachgeschäft *Libro* zu, wo im Jahr 2019 nur mehr sporadisch marginalisierte Menschen angetroffen wurden. Einzeln oder in Kleingruppen (drei bis fünf Personen) wurden marginalisierte Menschen an den Bänken vor dem ehemaligen Gebäude der Polizeiinspektion am Praterstern angetroffen. *sam 2* führte Gespräche im Sinne der Beziehungspflege und beriet bei Bedarf in Fragen der Existenzsicherung.

[6] Z.B. Alkoholentzug, Wohnmöglichkeiten, Pflegeplätze

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

[8] z.B.Erste Hilfe bei medizinischen Notfällen oder psychosozialen Krisen

[9] Gemeint sind die Sitzbänke zwischen den bepflanzen Betonwannen, die am 18. Juni 2018 abmontiert wurden und allen NutzerInnen-Gruppen vor Ort als Sitzgelegenheit fehlen.

Der Spatenstich für den Bau des Gastronomiebetrieb *Yamm* in den Räumlichkeiten der ehemaligen Polizeiinspektion erfolgte im September 2019. Witterungsbedingt wurden seit dem Herbst nur mehr selten marginalisierte Menschen an diesem Ort angetroffen.

Haupteingang Bahnhof/ U1 Abgang

Der Bereich direkt vor dem Haupteingang des Bahnhofs wurde im ersten wie im zweiten Halbjahr 2019 kaum von alkoholabhängigen, wohnungslosen KlientInnen zum Aufenthalt genutzt. KonsumentInnen illegaler Suchtmittel hielten sich überwiegend hinter dem bzw. rechts vom U1 Abgang auf. Zum Großteil sind diese Menschen in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert. Trotz teils hoher Aufenthaltszahlen mit bis zu ca. 30 Personen zeitgleich wurden nur vereinzelt Beschwerden an *sam 2* herangetragen und die Situation als sozial verträglich wahrgenommen. *sam 2* kooperierte in der Arbeit mit dieser Zielgruppe mit den Einrichtungen *streetwork*, *change* und *jedmayer* der *suchthilfe wien*, stand den Betroffenen vor Ort mit Beziehungspflege- sowie Entlastungsgesprächen zur Verfügung, wurde bei auftretenden Konflikten deeskalierend tätig und leistete Krisenintervention in Notsituationen.

Im zweiten Halbjahr 2019 starteten erste Umbaumaßnahmen am Praterstern: das WC der Wiener Linien in der U1 Passage wurde umgebaut und wird nun von der Firma *Sanifair* betrieben. Das Jeton-System wird weitergeführt und nun durch die *suchthilfe wien* finanziert. Dezember wurde der Spatenstich für den Bau der neuen Polizeiinspektion am Praterstern gesetzt und die Fläche um den Abgang zur U1 im Zuge des Umbaus gesperrt.[10]

sam 2 war in diesem Prozess mit seinen KooperationspartnerInnen im öffentlichen Raum und anderen Hilfeeinrichtungen in ständigem Austausch, um trotz Umbaumaßnahmen und geplanter Veränderungen weiterhin wichtige soziale Angebote für marginalisierte Menschen am Praterstern sicherstellen zu können. So wurde beispielsweise in einer gemeinsamen Begehung mit Pratersternkoordinator Herrn Oblak der Stadt Wien, VertreterInnen der Polizei, der Sucht- und Drogenkoordination Wien (SDW) und der *Caritas* ein geeigneter alternativer Standort für die *Caritas*-Angebote *Canisibus* und *Louisebus* ermittelt. Auch die MitarbeiterInnen des WC-Betreibers *Sanifair* wurden von *sam 2* durch Information und Beratung im Umgang mit städtischen Phänomenen und alkohol- oder suchtmittelabhängigen Menschen unterstützt. *sam 2* steht mit vielen anderen – rund um den Praterstern tätigen – Institutionen in kontinuierlichem Kontakt, um von Armut, Wohnungslosigkeit und/oder Sucht betroffene Menschen bestmöglich an Hilfeeinrichtungen vermitteln zu können.

ÖBB Halle/ Ausgang Riesenrad

Im Bereich des ÖBB Hallenausgangs in Richtung Riesenrad hielten sich wie bereits im Vorjahr auch 2019 junge, geflüchtete Menschen auf.[11] In der kalten Jahreszeit und bei Schlechtwetter wurde zudem die ÖBB Halle von dieser Gruppe frequentiert. Der Praterstern und seine Umgebung (v.a.

[10] Im Bereich dieser Absperrung lag auch eines der zwei öffentlich zugänglichen, kostenlosen Pissoirs am Praterstern, das nun nicht mehr zur Verfügung steht.

[11] vorwiegend aus Afghanistan, Syrien und vereinzelt aus nordafrikanischen Staaten

Kaiserwiese und Venediger Au) dienten diesen jungen Menschen als sozialer Treffpunkt und Aufenthaltsort ohne Konsumationspflicht.

Im ersten Halbjahr 2019 wurden die Aufenthaltszahlen asylsuchender Menschen am Praterstern als tendenziell rückläufig wahrgenommen. Dieser Trend setzte sich in der zweiten Jahreshälfte fort. An einzelnen Tagen, insbesondere in den Abendstunden am Wochenende, traf das Team von *sam 2* üblicherweise zwischen null und zehn Personen an. In den Wintermonaten des zweiten Halbjahres wurden zwischen null und fünf junge Geflüchtete zeitgleich angetroffen. Sprachliche Barrieren sowie fehlende, weiterführende Angebote für diese Zielgruppe erschwerten den Kontaktaufbau mit den Jugendlichen und jungen Erwachsenen, sodass hier der Aufbau der Beziehungen durch alltägliche Gespräche im Vordergrund stand. Bei Bedarf boten sich die *sam 2*-MitarbeiterInnen den jungen Erwachsenen als Ansprechpersonen bei jugendspezifischen Fragestellungen wie Ausbildungs- oder Arbeitsplatzsuche an, weitere Themen in Beratungsgesprächen waren erlebte Perspektivlosigkeit und rechtliche Fragen zu Asylverfahren und Aufenthaltsstatus. Insbesondere für die Klärung komplexer fremdenrechtlicher Angelegenheiten erwies sich die enge Zusammenarbeit mit *MOZAIK*, der Jugendberatungsstelle für Flüchtlinge der Diakonie, als hilfreich. Darüber hinaus stellte auch das Asylzentrum der *Caritas* eine wichtige Ressource in der Arbeit mit geflüchteten Menschen dar.

Verkehrsbauwerk der Wiener Linien

Das Verkehrsbauwerk der Wiener Linien und der Bereich vor dem Restaurant GINZA wurde vor allem in den Wintermonaten von bis zu fünf alkoholkranken, wohnungslosen Männern aus osteuropäischen EU-Ländern zum Aufenthalt genutzt. Bei wärmeren Temperaturen waren diese Menschen auch vor dem Eingang des Gebäudes anzutreffen. Die Männer nutzten den kontinuierlichen Kontakt zu *sam 2*, um bestehende Problemlagen wie Obdachlosigkeit, Alkoholsucht und gesundheitliche Beschwerden im Rahmen von entlastenden Gesprächen zu thematisieren und sich diesbezüglich beraten zu lassen. In der kalten Jahreszeit setzte *sam 2* verstärkt Angebote zur Sicherung des Überlebens wie Begleitungen zu kostenloser medizinischer Versorgung, Vermittlung in Notquartiere sowie zum KuWo-Projekt[12] der *Caritas* und leistete in Notfällen Erste Hilfe. Aufgrund fehlender Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und fehlender Krankenversicherung konnte die Lebenssituation dieser Menschen meist nur kurz- bzw. mittelfristig verbessert werden. Dies brachte aber zumindest die notwendige, temporäre psychische und physische Entlastung für die betroffenen Menschen.

Vereinzelt wurden marginalisierte Menschen auch im Zwischendeckbereich angetroffen (U-Bahn-Stars der Wiener Linien). Die *sam 2*-MitarbeiterInnen führten an diesem belebten Ort Gespräche im Sinne des Beziehungsaufbaus bzw. wiesen bei Bedarf auf geltende Regeln in (halb-) öffentlichen Räumen hin.

Bahnhofsausgang Richtung Lassallestraße

[12] Das Projekt KuWo der Caritas Wien richtet sich an von Armut, Ausgrenzung und Krankheiten bedrohte EU-BürgerInnen und bietet Kurzzeit-Wohnplätze und Betreuung.

Im Vergleich zum Vorjahr wurde im Jahr 2019 von *sam 2* keine dauerhafte Nutzung dieses Ortes durch marginalisierte Personen wahrgenommen.

Green Passage

Die Passage hinter dem Asia-Restaurant *Green* wurde in den Wintermonaten zu Beginn des Jahres 2019 von einem obdachlosen Mann als Schlafplatz genutzt. Trotz wiederholter Vermittlungs- und Begleitungsangebote in Notquartiere und der Zusammenarbeit mit dem Tageszentrum *Das Stern* des Wiener Roten Kreuzes führte erst ein Spitalsaufenthalt zu einer Unterbringung des Mannes in einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe. Seit Mitte Mai 2019 bis Jahresende wurden an diesem Ort weder Nächtigungsspuren noch dauerhafte Nutzungen durch wohnungslose Menschen wahrgenommen.

Fluc Wiese

Die Wiese vor dem Eventlokal *Fluc* wurde im Vergleich zu den Vorjahren im Jahr 2019 kaum mehr von marginalisierten Menschen frequentiert. In der warmen Jahreszeit traf *sam 2* hier an einzelnen Tagen wohnungslose, alkoholkranke Menschen an, die den Platz vor bzw. hinter dem Lokal tagsüber als alternativen Aufenthaltsort nutzten. *sam 2* beriet hier vor allem zu weiterführenden sozialen Angeboten und setzte Vermittlungsangebote.

Kaiserwiese

Bei Schönwetter wird die Kaiserwiese von PassantInnen und Gästen des Wiener Praters zum Verweilen und für Freizeitaktivitäten genutzt. Nach wie vor halten sich auch marginalisierte Menschen auf dieser Grünfläche auf und nutzen sie als Alternative zum Praterstern.

Mit den ansteigenden Temperaturen im Frühjahr stiegen zwar auch die Zahlen an marginalisierten Menschen leicht an, sodass *sam 2* an einzelnen Tagen auch zehn oder mehr KlientInnen Sozialer Arbeit auf der Kaiserwiese wahrnahm. Üblicherweise hielten sich jedoch im ersten Halbjahr 2019 zwischen null und fünf marginalisierte Personen zeitgleich hier auf, bei denen es sich vorwiegend um alkoholkranke Menschen handelte, die dem Team vom Praterstern bekannt sind. Auch kleine Gruppen geflüchteter Menschen wurden von *sam 2* hier angetroffen.

Ab Anfang September bis Jahresende 2019 wurde die Kaiserwiese für kommerzielle Veranstaltungen wie die „Wiener Wiesn“[13] und den „Wiener Wintercircus“[14] genutzt. Sie stand somit der öffentlichen Nutzung nicht bzw. nur eingeschränkt zur Verfügung, dementsprechend wurden in diesem Zeitraum auch nur vereinzelt KlientInnen Sozialer Arbeit im Umfeld der Kaiserwiese angetroffen.

Die im Mai 2018 auf die Kaiserwiese ausgedehnte Hausordnung der *Prater GmbH* wird durch Security-Personal der Firma SIWACHT exekutiert. Insbesondere in den Sommermonaten stand

[13] Das „Wiener Wiesn Fest“ fand von 26.09.-13.10.2019 auf der Kaiserwiese im Prater statt.

[14] Der „Wiener Wintercircus“ gastierte vom 30.11.2019 bis 23.02.2020 auf der Kaiserwiese im Prater.

sam 2 in regelmäßigem Austausch mit dem Sicherheitsmanagement der Prater GmbH sowie den Securities vor Ort. Die *sam 2*-MitarbeiterInnen unterstützten die Securities bei der Kontaktaufnahme mit marginalisierten Menschen durch Übersetzungsleistungen, klärten möglichen Hilfebedarf von KlientInnen ab und vermittelten bei Bedarf an passende soziale Angebote.

Venediger Au

Die Venediger Au bietet neben größeren Grünflächen mit Sitzgelegenheiten einen Kinderspielplatz, eine Hundezone, Sportkäfige und eine umzäunte Jugendsportanlage. Aufgrund der vielfältigen Angebote zur Freizeitgestaltung ist dieser Park ein beliebter Aufenthaltsort vieler unterschiedlicher NutzerInnen-Gruppen. Das gesamte Areal der Venediger Au ist Teil der Alkoholkonsumverbotszone.

sam 2 traf im Verlauf des ersten Halbjahres 2019 üblicherweise weniger als zehn, im zweiten Halbjahr durchschnittlich null bis fünf marginalisierte Menschen zeitgleich an, die sich über das gesamte Grünflächenareal verteilt aufhielten. Bei den sich hier aufhaltenden Menschen handelte es sich überwiegend um alkoholabhängige KlientInnen, denen der Park als alternativer Aufenthaltsort zum Praterstern dient. Auch kleine Gruppen junger, geflüchteter Menschen wurden in der Venediger Au angetroffen, nur in einzelnen Fällen wurden mehr als zehn geflüchtete Menschen zeitgleich wahrgenommen. Für diese Gruppe waren vor allem die kostenlosen Freizeit- und Sportmöglichkeiten des Parks attraktiv. Dementsprechend nahm die Zahl geflüchteter Menschen in den Herbst- und Wintermonaten witterungsbedingt wieder ab.

Die *sam 2*-MitarbeiterInnen nutzten die Ruhe des Orts abseits des Pratersterns für Gespräche im Sinne der Beziehungspflege, informierten über die Bestimmungen des Alkoholkonsumverbots und kommunizierten anlassbezogen Regeln.

Die Sportkäfige des Areals wurden in den Nachmittags- und Abendstunden von Jugendlichen unterschiedlicher Herkunft frequentiert. *sam 2* hatte im Vorjahr die Möglichkeit einer Parkbetreuung in der Venediger Au angeregt. Im Frühjahr 2019 starteten die *Kinderfreunde Leopoldstadt* die Nutzung der Jugendsportanlage im Zuge eines Projekts für jugendliche Mädchen. Das Team der *Kinderfreunde* war in diesem Zusammenhang auch aufsuchend im Bezirk unterwegs, um Mädchen mit ihrem neuen Angebot zu erreichen. In der Vorbereitung des Projekts suchten die *Kinderfreunde* die Vernetzung mit *sam 2*, um sich über Angebot, Arbeitsweise und Erfahrungen der aufsuchenden Sozialen Arbeit auszutauschen.

Hinweise auf NächtigerInnen im Park wurden im ersten Halbjahr 2019 von *sam 2* nur vereinzelt wahrgenommen. Mit Einsetzen der kalten Temperaturen und dem Start der Kooperationen mit den Angeboten des „Kältetelefons“ der *Caritas* bzw. der „Kälte-App“ des FSW[15] Anfang November 2019 ging *sam 2* einzelnen Hinweisen besorgter BürgerInnen auf möglicherweise gefährdete, nicht ausreichend versorgte Menschen im Park nach.

[15] Durch eine Meldung beim „Kältetelefon“ der *Caritas* sowie bei der „Kälte-App“ des FSW können PassantInnen in den Wintermonaten Hinweise zu Schlaflagern obdachloser Menschen in Wien geben.

Die Kontakte zu SexarbeiterInnen im Stuwerviertel waren im Jahr 2019 im Vergleich zu den Vorjahren gering. In einzelnen Fällen nutzten SexarbeiterInnen den Kontakt zu den weiblichen *sam 2*-Mitarbeiterinnen, um sich muttersprachlich bei gesundheitlichen und rechtlichen Fragen beraten zu lassen. Für *sam 2* waren hier die Beratungsstellen *SOPHIE-Beratungseinrichtung für Sexarbeiterinnen* sowie *LEFÖ-Beratung, Bildung und Begleitung für Migrantinnen* wichtige Hilfseinrichtungen, an die betroffene Frauen vermittelt werden konnten. Es wurden auf Nachfrage immer wieder Kondome an SexarbeiterInnen ausgegeben, benutzte Kondome wurden nur selten in der Venediger Au oder dem Stuwerviertel gefunden. In den wenigen Fällen von Verunreinigungen insbesondere des Kinderspielplatzes kooperierte *sam 2* mit den Magistratsabteilungen MA 42 sowie MA 48 bzw. wandte sich am Wochenende an den Permanenzingeneur der Stadt Wien, um weiterhin die störungsfreie Nutzung der Park- und Spielplatzanlange zu gewährleisten.

Im Verlauf des Jahres 2019 wurden vier Mal Konsumspuren im Stuwerviertel gefunden und von *sam 2* umgehend fachgerecht entsorgt.

Weitere Einsatzorte

sam 2 reagierte 2018 auf das Inkrafttreten des Alkoholkonsumverbots am Praterstern mit einer schrittweisen Erweiterung seines Einsatzgebiets. Mit der Flexibilisierung der Einsatzorte verfolgte *sam 2* die Absicht, mit vom Praterstern bekannten KlientInnen in Beziehung zu bleiben, diese weiterhin unterstützend zu beraten sowie potenziellen Nutzungskonflikten frühestmöglich begegnen zu können. Die im Folgenden beschriebenen öffentlichen Räume werden von *sam 2* mittlerweile täglich aufgesucht.

Praterstraße

sam 2 ist seit Beginn des Alkoholkonsumverbots am Praterstern entlang der Praterstraße bis zum Nestroyplatz im Einsatz und war im Jahr 2019 ein bis drei Mal täglich an diesem Ort präsent. Im Vergleich zum Vorjahr nahm das Team bereits im ersten Halbjahr 2019 einen tendenziellen Rückgang der Aufenthaltszahlen marginalisierter Menschen wahr, der sich in der zweiten Jahreshälfte fortsetzte. Durchschnittlich hielten sich null bis drei entlang der Praterstraße auf.[16] Dabei handelte es sich überwiegend um von Armut betroffene, wohnungslose Menschen aus osteuropäischen EU-Ländern. *sam 2* unterstützte hier mit Informations- und Beratungsgesprächen zu Existenzsicherung und vermittelte zu karitativen Angeboten. In den Wintermonaten ging *sam 2* einzelnen Hinweisen des „Kältetelefons“ der *Caritas* und der „Kälte-App“ des *Fonds Soziales Wien* nach, um die aktuelle Situation von potentiell gefährdeten, wohnungslosen Menschen abzuklären und bei Bedarf in Notquartiere des Winterpakets zu vermitteln.

[16] Öffentliche Sitzbänke entlang der Praterstraße wurden im Herbst 2018 teils entfernt, teils verkürzt – entsprechende Aufenthaltsmöglichkeiten entlang der Praterstraße sind somit deutlich gesunken.

Neben der Arbeit mit KlientInnen suchte *sam 2* regelmäßig den Kontakt zu den Geschäftstreibenden der Praterstraße. Mit dem Schließen der Winter-Notquartiere Ende April 2019 begann das Team erneut, aktiv auf Geschäftstreibende zuzugehen. Ziel war es, *sam 2* als Ansprechpartner im öffentlichen Raum in Erinnerung zu rufen, aktuelle Problemlagen zu erfragen und bei Verunsicherungen oder Ängsten aufgrund des Aufenthalts marginalisierter Menschen mit Informations- und Beratungsgesprächen zur Verfügung zu stehen. Die befragten Geschäftstreibenden begrüßten zum überwiegenden Teil die Möglichkeit, mit *sam 2* bei etwaigen Verunsicherungen in Kontakt treten zu können. Es wurde kaum von aktuellen Problemen berichtet, etwaige Befürchtungen in Bezug auf den Aufenthalt obdachloser Personen betrafen in erster Linie Erfahrungen vergangener Jahre.

Prater Hauptallee

sam 2 ist seit Inkrafttreten des Alkoholkonsumverbots am Praterstern sowie der darauffolgenden Ausdehnung der Hausordnung der *Prater GmbH* auf die Kaiserwiese auch auf einem Teil der Prater Hauptallee[17] präsent. Insbesondere in der warmen Jahreszeit nutzten vom Praterstern bekannte AlkoholkonsumentInnen die Bänke entlang der Hauptallee vereinzelt oder in kleinen Gruppen als alternative Aufenthaltsorte. Im Verlauf des Jahres 2019 hielten sich durchschnittlich null bis vier marginalisierte Personen zeitgleich hier auf, nur an einzelnen Tagen waren es mehr. Die Situation vor Ort gestaltete sich aus Sicht von *sam 2* zu jeder Zeit als sozial verträglich. *sam 2* war mit Gesprächen im Sinne der Beziehungspflege mit bekannten KlientInnen in Kontakt, vermittelte bei Bedarf zu passenden Hilfeeinrichtungen und überprüfte bei Notwendigkeit den gesundheitlichen Zustand von auf Bänken schlafenden Personen.

Mexikoplatz

Im Rahmen der schrittweisen Erweiterung der Einsatzorte sucht *sam 2* den Mexikoplatz seit Mai 2018 regelmäßig auf und war im Jahr 2019 ein- bis mehrmals täglich vor Ort. Neben AnrainerInnen, Familien und Jugendlichen der Umgebung wurde dieser Platz auch von marginalisierten Menschen gerne genutzt, bei denen es sich überwiegend um wohnungslose, alkoholabhängige Menschen aus osteuropäischen EU-Ländern handelte. In den Wintermonaten zu Beginn des Jahres traf *sam 2* hier üblicherweise null bis fünf KlientInnen an. Mit den steigenden Temperaturen in den Monaten Mai bis September stieg auch die Anzahl marginalisierter Menschen an, die sich zeitgleich am Mexikoplatz aufhielten, sodass an einzelnen Tagen auch mehr als 15 KlientInnen angetroffen wurden. Nach den Sommermonaten und mit dem Start des Winterpakets Anfang November wurde der Mexikoplatz wieder deutlich weniger genutzt und durchschnittlich null bis vier KlientInnen Sozialer Arbeit angetroffen. In Beratungsgesprächen mit den Menschen vor Ort waren fehlende Wohnversorgung, Arbeitssuche sowie Alkoholabhängigkeit vorrangige Themen.

Im März diesen Jahres entdeckte *sam 2* wie bereits im Frühsommer des Vorjahres ein Schlaflager an der Seitenwand der Kirche, das aufgrund starker Verschmutzung von der MA 42 geräumt

[17] Praterstern bis Höhe Vivariumgasse.

wurde. Wenige Tage später wurden am selben Ort erneut Hinweise auf Nächtigung wahrgenommen. In den Sommermonaten häuften sich die Beschwerden über den Aufenthalt und insbesondere das Schlaflager obdachloser Menschen an diesem Ort. Aufgrund der unveränderten Situation und des anhaltenden hygienischen Missstandes wurde in Abstimmung mit der *Sucht- und Drogenkoordination Wien* im Herbst eine Räumung des Lagers veranlasst. Bereits zu Jahresende fanden sich hier jedoch abermals Spuren von NächtigerInnen. *sam 2* versuchte in diesem Zusammenhang, wohnungslose KlientInnen zum Aufsuchen von sozialen Angeboten zu motivieren sowie sie in Chancenhäuser[18] bzw. in den Wintermonaten in die Notquartiere des Winterpakets zu vermitteln. Darüber hinaus kommunizierten die MitarbeiterInnen von *sam 2* verstärkt Regeln, um die marginalisierten Menschen zu sensibilisieren, ihren Müll selbständig zu entsorgen. *sam 2* trat diesbezüglich auch mit Polizei sowie dem Pfarrer der Kirche in Kontakt und stimmte Maßnahmen ab.

Im Verlauf des Jahres wurden rund um den Mexikoplatz auch Konsumspuren gefunden und von den *sam 2*-MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt.

Volkertplatz/Volkertmarkt

Der Volkertmarkt stellt für verschiedene NutzerInnen-Gruppen wie AnrainerInnen, Familien, Kinder und Jugendliche einen beliebten Aufenthaltsort dar. Auch vom Praterstern bekannte KlientInnen Sozialer Arbeit nutzten den Platz zum Verweilen oder passierten ihn am Weg ins nahe gelegene Tageszentrum *Das Stern*. Die Nähe zu dieser Einrichtung bot den *sam 2*-MitarbeiterInnen eine gute Möglichkeit, wohnungslose Menschen auf Unterstützungsangebote und alternative Aufenthaltsmöglichkeiten hinzuweisen bzw. sie bei Bedarf dorthin zu begleiten. In der wärmeren Jahreszeit wurden im Bereich des Volkertmarktes üblicherweise null bis vier KlientInnen angetroffen, nur an einzelnen Tagen waren es mehr.

Im Mai 2019 wurden von *sam 2* erstmals Nutzungskonflikte an diesem Ort zwischen wohnungslosen, alkoholkranken KlientInnen und Jugendlichen sowie Auseinandersetzungen innerhalb der Jugendlichen-Gruppen wahrgenommen. *sam 2* suchte daraufhin den Kontakt mit dem am Markt angesiedelten Jugendzentrum (*Verein Wiener Jugendzentren*) und setzte Kooperationsangebote. Darüber hinaus intensivierte *sam 2* seine Präsenz vor Ort und trat an Geschäftstreibende heran, um sich als direkter Ansprechpartner bei Irritationen oder Verunsicherungen durch den Aufenthalt marginalisierter Menschen vorzustellen. Das Angebot wurde von vielen Geschäftstreibenden gut angenommen.

Um die Wahrnehmungen der *sam 2*-MitarbeiterInnen um die Sichtweisen anderer KooperationspartnerInnen zu ergänzen, stand *sam 2* hier im Austausch mit Polizei, MA 17 Nord, der Bezirksvorstehung Leopoldstadt sowie dem Tageszentrum *Das Stern*.

Mit Ende der sommerlichen Temperaturen wurden von *sam 2* keine Nutzungskonflikte mehr wahrgenommen. Die Situation wurde als sozial verträglich erlebt und durchschnittlich null bis

[18] Mit den durch den FSW geförderten Chancenhäusern wurde ein neues Konzept innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe implementiert, das durch intensive sozialarbeiterische Betreuung versucht, gemeinsam mit den Betroffenen eine Perspektive in Hinblick auf zukünftige Wohnversorgung zu entwickeln.

zwei marginalisierte Menschen am Volkertmarkt angetroffen. Im Verlauf des gesamten Jahres wurden einmalig Konsumspuren im Umfeld des Volkertmarktes gefunden und von den *sam 2*-MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt.

BERICHT DES TEAMS *SAM FLEX*

sam flex im 12. Bezirk

Schedifkaplatz

Der Schedifkaplatz wurde von den MitarbeiterInnen von *sam flex* im Jahr 2019 kontinuierlich aufgesucht. Im Schnitt nahmen die MitarbeiterInnen, je nach Jahreszeit und Witterung, zwischen zwei und zehn marginalisierte Menschen[19] zeitgleich vor Ort wahr. Vereinzelt – und meist nur für sehr kurze Dauer – hielten sich BettlerInnen vor Ort auf. Immer wieder waren auch obdachlose, alkoholkranke Menschen auf dem Schedifkaplatz anzutreffen, die den Ort in der wärmeren Jahreszeit auch zum Nächtigen nutzten. Einige dieser Menschen konnten dank Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe in weiterführende Einrichtungen vermittelt werden.

Ein weiterer Teil der Menschen, die den Schedifkaplatz für ihren Tagesaufenthalt nutzten, waren wohnungslose EU-BürgerInnen, vor allem aus Polen und Ungarn, die keine Ansprüche auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben. Eine dauerhafte Stabilisierung bzw. permanente Wohnversorgung ist auf Grund mangelnder Ansprüche schwierig. Die Lebenssituation dieser Menschen wurde durch Vermittlungen zu karitativen medizinischen Einrichtungen wie dem *Neunerhaus* oder *AmberMed* aber zumindest temporär verbessert. Im Rahmen des Winterpakets des *Fonds Soziales Wien* (FSW) konnten die MitarbeiterInnen von *sam flex* einen Großteil dieser Menschen zudem in ein Notquartier vermitteln sowie zu Angeboten der Wärmestuben begleiten. Diese Interventionen stellten einen wichtigen Beitrag zur physischen und psychischen Stabilisierung dieser Menschen dar.

Zu Zeiten, an denen der *Canisibus* der *Caritas* am Schedifkaplatz hielt und Essen an marginalisierte Menschen verteilte, nahmen die *sam flex*-MitarbeiterInnen kurzzeitig bis zu 35 Menschen zeitgleich wahr. Die meisten dieser Menschen waren wohnversorgt und hielten sich nur kurz am Platz auf.

Die Situation am Schedifkaplatz wurde von *sam flex*, als auch weiteren KooperationspartnerInnen wie *Wiener Linien*, Polizei und *Wiener Lokalbahnen*, regelmäßig analysiert und auch im Jahr 2019 als sozial verträglich bewertet.

sam flex ist auch in nahegelegenen Parks (Theodor-Körner-Park, Miep-Gies-Park) regelmäßig im Einsatz. Die Situation war in beiden Parks ganzjährig 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 2019 nicht beobachtet.

[19] Eine Marginalisierung bedeutet ein Hindernis für gesellschaftliche, wirtschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe.

Arcade Meidling und Bahnhof Meidling

Der **Vorplatz der Arcade Meidling** wird von vielen unterschiedlichen NutzerInnen des öffentlichen Raums genutzt. Durch die bauliche Enge und hohe Frequenz in diesem Gebiet kann es zu Stoßzeiten zu einem hohen Aufkommen an Menschen kommen. Trotz teils hektischen Treibens hat *sam flex* keine Beschwerde betreffend des Ortes erreicht, die Situation wurde stets als sozial verträglich wahrgenommen. Dies deckt sich auch mit den Rückmeldungen ansässiger Geschäftstreibender sowie der *Polizei*, den *Wiener Linien* und der *ÖBB*, die alle im *regionalen Sicherheits-Jour-Fixe Meidling* vertreten sind und mit denen ein regelmäßiger Austausch stattfindet.

Im Schnitt halten sich ganzjährig zwischen fünf und zehn marginalisierte Menschen auf dem Vorplatz der Arcade auf. Die meisten dieser Menschen – mit unterschiedlichsten Nationalitäten – sind wohnversorgt und treffen sich hier zum gemeinsamen Plaudern und Alkohol trinken. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* boten neben Beziehungsaufbau und –pflege hauptsächlich Informations- und Beratungsgespräche an, wobei die Themen Arbeit, Aufenthalts- und Bleiberecht als auch materielle Grundsicherung einen Hauptteil der Inhalte darstellten.

Regelmäßig waren einzelne BettlerInnen, zumeist aus der Slowakei bzw. Bulgarien, am Vorplatz der Arcade Meidling anzutreffen – diese wurden hauptsächlich zu medizinischen Fragen beraten oder an relevante karitative Einrichtungen weitervermittelt.

Das **Einkaufszentrum** Arcade Meidling bzw. die dort befindliche **Bibliothek** wurde nur selten von marginalisierten Menschen zum Aufenthalt genutzt. Die Situation vor Ort war ganzjährig sozial verträglich. Ein regelmäßiger Austausch mit den MitarbeiterInnen der Bibliothek bzw. dem Security-Personal der Arcade bestätigt diese Wahrnehmung.

Die Halle des **Bahnhofs Meidling** wurde selten von marginalisierten Menschen zum Aufenthalt genutzt, meist waren diese auf der Durchreise bzw. verweilten kurz im Warteraum in der Halle.[20] An manchen Tagen hielten sich drei bis fünf Menschen zeitgleich zum Aufwärmen und Verweilen im Warteraum auf. Unterstützungsbedarf wurde regelmäßig von *sam flex* abgeklärt. Ein Hauptanliegen der Menschen vor Ort war es, eine Arbeit oder Beschäftigung in Wien zu finden, was für einen Klienten auch gelang: So konnten die MitarbeiterInnen von *sam flex* einen Mann erfolgreich zum arbeitsmarktpolitischen Projekt *fix und fertig* der *suchthilfe wien* vermitteln.

sam flex vermittelte bei Beschwerden auch im Sinne von AnrainerInnen, die unter anderem das Thema Verschmutzung rund um den Bahnhof Meidling thematisierten. Die MitarbeiterInnen leiteten diese Anliegen an die zuständigen Stellen weiter und versuchte gemeinsam mit den AkteurInnen Lösungen zu erarbeiten.

[20] Im Winter 2019 wurde diese umgebaut.

Die Einkaufsstraße **Meidlinger Hauptstraße** ist ein viel frequentierter Ort, die Nutzung ist divers. Gerade in der wärmeren Jahreszeit trafen sich fünf bis sechs von Armut betroffene, wohnversorgte Menschen bei der Philadelphiabrücke, um sich zu treffen und gemeinsam Alkohol zu trinken. Bei schlechterer Witterung waren sie beim nahegelegenen Wettbüro anzutreffen. Die Mitglieder dieser Männergruppe stammten aus Serbien und Kroatien. *sam flex* beriet sie zu Delogierungsthematiken, allgemeinen Rechtsfragen und führte bedarfsorientiert Regelkommunikation, vorwiegend zum Thema Müllentsorgung.

Auch BettlerInnen wurden von den *sam flex*-MitarbeiterInnen immer wieder auf der Meidlinger Hauptstraße angetroffen. Informationsgespräche betrafen meist Angebote zur kostenfeien medizinischen Behandlung sowie Möglichkeiten, sich mit frischer Kleidung und Lebensmitteln zu versorgen. Vor Ort wurden vereinzelt Nischen zum Nächtigen genutzt – die MitarbeiterInnen von *sam flex* hielten regelmäßigen Kontakt zu den sich aufhaltenden NächtigerInnen und vermittelten bei Bedarf Notunterkünfte im Rahmen des Winterpakets des FSW.

Der nahegelegene Vivenotpark (auch als „Miesbachgarten“ bekannt), welcher im Jahr 2018 vereinzelt zum Nächtigen genutzt wurde, wurde im Jahr 2019 umgestaltet und im Winter wiedereröffnet. Da hier nun Nachtsperrzeiten gelten, wurden keine Nächtigungsspuren mehr wahrgenommen.

U-Bahn-Stationen Niederhofstraße/Längenfeldgasse und Umgebung

Ein Trend aus dem Jahr 2018 ließ sich auch 2019 rund um die **U-Bahn-Station Niederhofstraße** beobachten: Anders als in Jahren zuvor, wurden hier nur mehr sporadisch KonsumentInnen illegaler Suchtmittel oder andere marginalisierte Menschen angetroffen. Suchtmittelhandel wurde zu keinem Zeitpunkt beobachtet. Der Meidlinger Markt, sowie der Hermann-Leopoldi-Park stellten ebenfalls nur selten Aufenthaltsorte für marginalisierte Menschen dar.

Auch in der Umgebung hat sich die Situation entspannt. So wurde die Nähe der Station **Längenfeldgasse**, genauer gesagt der Gemeinschaftsgarten in der „Linse“, in der Vergangenheit regelmäßig von suchtkranken Menschen zum intravenösen Konsum genutzt. Beschwerden betrafen vor allem hinterlassene Konsummaterialen, vereinzelt gab es auch Irritationen betreffend Nächtigungen. Ab der zweiten Jahreshälfte 2019 war eine Besserung der Situation spürbar: So gab es einen deutlichen Rückgang an zurückgebliebenem Konsummaterial und es wurden kaum mehr Konsumspuren wahrgenommen. Angetroffene suchtkranke Menschen wurden weiterhin sensibilisiert, Material zu tauschen oder selbst fachgerecht zu entsorgen und auf andere NutzerInnen des öffentlichen Raums Rücksicht zu nehmen. Neben der Verbesserung der Sauberkeit vor Ort wurden auch kaum mehr NächtigerInnen wahrgenommen. Die positive Entwicklung vor Ort bestätigten auch unterschiedliche KooperationspartnerInnen, die regelmäßig vor Ort sind, wie zum Beispiel *FairPlay12*, die *Polizei* sowie das Team von *sam plus* der *suchthilfe wien*.

Weitere Orte im 12. Bezirk, die von den MitarbeiterInnen von *sam flex* im Jahr 2019 aufgesucht wurden, waren unter anderem die Umgebung der Straßenbahnhaltestelle **Eichenstraße** bzw. die Rasenfläche bei der **Pfarre Neumargareten**. Auch das Team von *streetwork* der *suchthilfe wien*, welches auf die Arbeit mit KonsumentInnen illegaler Suchtmittel spezialisiert ist, ist weiterhin regelmäßig vor Ort, um die Situation zu beobachten, und steht in einem guten Austausch mit *sam flex*.

Die Situation im Steinbauerpark, Wilhelmsdorferpark, als auch im Haydnpark wurde 2019 als unauffällig und sozial verträglich wahrgenommen.

sam flex im 7. Bezirk

Urban-Loritz-Platz und Umgebung

Im Bereich des Urban-Loritz-Platz (bis zur U-Bahn-Station Burggasse-Stadthalle inklusive Ausgang Richtung Gablenzgasse), hielten sich im Jahr 2019 durchschnittlich zehn marginalisierte[21], wohnungslose Menschen zeitgleich auf. Die meisten von ihnen stammen aus den osteuropäischen EU-Staaten (Polen, Rumänien und Bulgarien) und haben keine Ansprüche auf Leistungen innerhalb des Wiener Sozialhilfegesetz. Eine langfristige Stabilisierung dieser Menschen ist aufgrund der mangelnden Krankenversicherung meist nicht möglich. Die Tätigkeiten der MitarbeiterInnen von *sam flex* beziehen sich daher bei dieser Zielgruppe vorrangig auf Beratungs- und Informationsgespräche, zumeist über finanziellen Themen wie Schulden, und über Gesundheitsthemen sowie medizinischer Notversorgung. Auch Vermittlungen oder Begleitungen zu karitativen medizinischen Einrichtungen, wie dem Medizinbus-*Louisebus* der *Caritas Wien, Neunerhaus oder AmberMed*, stellen einen wichtigen Aspekt dar, um eine oftmals dringend notwendige medizinische Behandlung zu ermöglichen. Bei den meisten der sich vor Ort befindlichen Menschen besteht die Kernproblematik im massiven Missbrauch von Alkohol gepaart mit einem ohnehin schlechten Allgemeinzustand. Im Jahr 2019 wurde deshalb immer wieder seitens *sam flex* die Rettung hinzugezogen.

In den Wintermonaten verlagerten manche der Menschen ihren Aufenthaltsort in das Gebäude der naheliegende U6 Station Burggasse-Stadthalle oder in die Hauptbücherei Wien. Hier besteht seit Jahren ein guter Austausch mit dem Security-Personal, welches den Aufenthalt von einzelnen Personen oft duldete bzw. die MitarbeiterInnen von *sam flex* im Anlassfall um Rat bzw. Unterstützung bat. Der Großteil der Menschen vor Ort konnte im Rahmen des FSW Winterpaket erfolgreich in Notquartiere vermittelt bzw. zu Wärmestuben begleitet werden. In den Sommermonaten ist das Angebot an Nachtunterkünften für nicht-versicherte, marginalisierte Menschen grundsätzlich beschränkt, jedoch gibt es einige kurzzeitige Unterkunftsmöglichkeiten[22], in denen nichtversicherte Menschen bis zu drei Monate bleiben können. Diese längerfristige Möglichkeit der Bleibe trägt maßgeblich zur körperlichen und psychischen Stabilisierung bei.

---

[21] Eine „Marginalisierung“ bedeutet ein Hindernis für gesellschaftliche, wirtschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe.

[22] Durch *Obdach Wien* bzw. der *Caritas Wien* mit dem Angebot des Kurzzeitwohnens im *Haus Jaro*

In der wärmeren Jahreszeit hielten sich die marginalisierten Menschen vermehrt auf den Freiflächen am Urban-Loritz-Platz auf – entweder auf den Bänken vor der Hauptbücherei, bei den Straßenbahnhaltestellen oder in den Parks entlang der Westbahnstraße. Der Aufenthalt dieser Menschen – gepaart mit ihrem teilweise starken Alkoholkonsum – hat zum Teil zu Irritationen bei anderen PassantInnen geführt. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* wiesen die alkoholtrinkenden Menschen regelmäßig auf ihre Außenwirkung hin und thematisierten irritierendes Verhalten wie zum Beispiel öffentliches Urinieren, lautstarkes Diskutieren oder Verschmutzung durch Verpackungsmaterial. Diskussionen und verbale Auseinandersetzungen fanden selten – und wenn doch innerhalb der Kleingruppen – statt. Regelkommunikation wurde vor Ort nicht nur anlassbezogen, sondern präventiv betrieben, um ein Bewusstsein zu schaffen, dass der öffentliche Raum für alle nutzbar ist und Regeln für ein gutes Nebeneinander eingehalten werden müssen. Auf Grund der Beeinträchtigung der KlientInnen vor Ort war es wichtig Regeln mehrmals und regelmäßig zu kommunizieren.

Die MitarbeiterInnen von *sam flex* sind weiterhin mit Klojetons für die WC-Anlage am Urban-Loritz-Platz ausgestattet, die an marginalisierte Menschen verteilt werden und ihnen dadurch die Nutzung der WC-Anlage kostenlos möglich ist. Diese Kooperation zwischen *sam flex,* der Bezirksvorstehung Neubau und der MA 48 hat neben der Möglichkeit für marginalisierte Menschen ein WC nutzen zu können, auch nachhaltig die Verunreinigungen im Umfeld des Platzes reduziert. Neben der vermehrten Sauberkeit vor Ort sind die WC-Jetons ein unterstützendes Werkzeug, um mit marginalisierten Menschen ins Gespräch zu kommen.

Die Zahl der tatsächlich eingelösten WC-Jetons steigt seit der Einführung im Jahr 2017 kontinuierlich (Vergleiche Abb. 1), wobei in den kälteren Monaten aufgrund von niedrigeren Aufenthaltszahlen auch hier ein Rückgang zu bemerken ist. Im Frühjahr 2019 wurden, in Absprache mit der Bezirksvorstehung Neubau, MitarbeiterInnen der Parkbetreuung des *Vereins Multikulturelles Netzwerk (MKN)* WC-Jetons zur Verfügung gestellt, welche diese an finanzschwache Jugendliche vor Ort verteilen konnten.

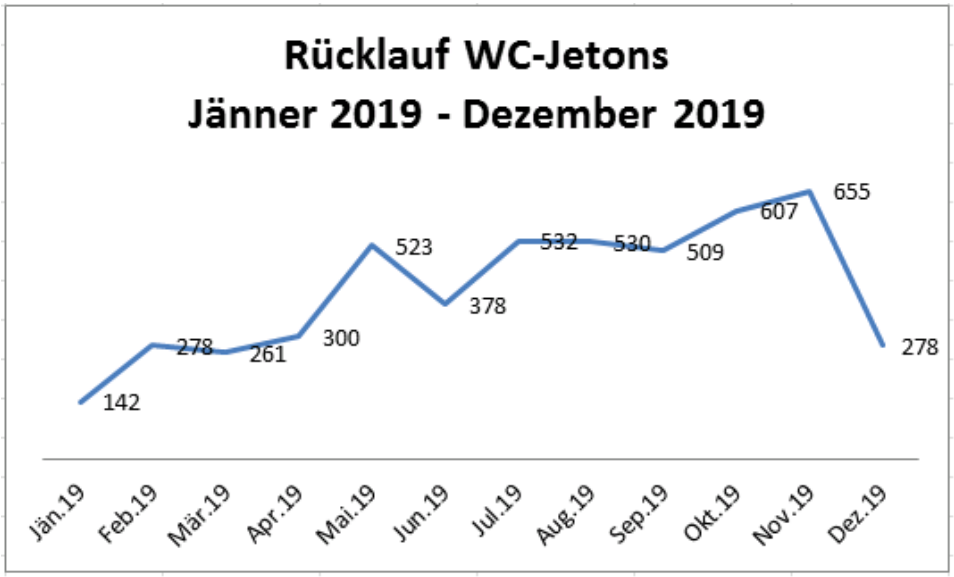


Abbildung 1: Anzahl tatsächlich eingelöster WC-Jetons im Zeitraum Jänner – Dezember 2019

Der **Emil-Maurer-Park** wurde 2019 von keiner größeren Gruppe zum Aufenthalt genutzt – vereinzelt nutzten marginalisierte Menschen, vor allem in den warmen Monaten, die Parkbänke und Grünflächen zum Verweilen und Ausruhen. Hier bot *sam flex* bedarfsorientiert Informations- und Beratungsgespräche an.

Der **Skate- bzw. Spielplatz** wird meist nur von Jugendlichen und jungen Erwachsenen zur sportlichen Betätigung genutzt. Die Situation vor Ort war 2019 stets sozial verträglich.

Westbahnhof, Europaplatz und Umgebung

Vor allem in der kälteren Jahreszeit ist die **Halle des Westbahnhofes** beliebter Aufenthaltsort für marginalisierte Menschen[23], um sich vor Kälte und schlechter Witterung zu schützen. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* nahmen in den Wintermonaten 2019 im Durchschnitt zirka 20 Menschen zeitgleich war. Trotz der teilweise hohen Aufenthaltszahlen kann die Situation ganzjährig als sozial verträglich beurteilt werden. In den wärmeren Monaten wurde die Halle des Westbahnhofes weit weniger intensiv für den Tagesaufenthalt genutzt – so wurden von den *sam flex*-MitarbeiterInnen in dieser Zeit im Durchschnitt zirka fünf bis zehn marginalisierte Menschen zeitgleich wahrgenommen.

Die MitarbeiterInnen von *sam flex* sind in einem regelmäßigen, guten Austausch mit den MitarbeiterInnen der Firma *Mungos Security*. Immer wieder werden die *sam flex*-MitarbeiterInnen zur Unterstützung bei Kontaktaufnahme oder Setzen von Unterstützungsleistungen für hilfsbedürftige Menschen vor Ort hinzugezogen. Gleichzeitig werden in den Gesprächen und Vernetzungen die MitarbeiterInnen von *Mungos Security* für die Lebenssituation von marginalisierten Menschen sensibilisiert, was das Verständnis für sie fördert.

Die Tätigkeiten der *sam flex*-MitarbeiterInnen im Bereich des Westbahnhofs waren vielseitig und reichten von Vermittlungen (wie etwa in Notquartiere während des Winterpakets des FSW oder zu weiterführenden Angeboten) über Beratungs- und Informationsgespräche bis hin zu medizinischer Basalversorgung. Die nahegelegene Wärmestube des *FSW* in der Apollogasse stellte neben dem Westbahnhof eine alternative Aufenthaltsmöglichkeit zum Aufwärmen dar, und bietet darüber hinaus Essens- und Kleidungsausgabe. Immer wieder wiesen MitarbeiterInnen von *sam flex* auf dieses Angebot hin bzw. begleiteten Menschen, wenn diese den Weg nicht kannten oder den Weg aufgrund des schlechten Gesundheitszustandes nicht allein schafften. Weitere regelmäßige Unterstützungsmaßnahmen der MitarbeiterInnen von *sam flex* stellten medizinische Unterstützung in Form von Pflaster- oder Verbandsausgabe, sowie Vermittlung und Begleitung in karitative, medizinische Einrichtungen, wie zum Beispiel *AmberMed* oder *Neunerhaus,* dar.

---

[23] [23]Eine Marginalisierung bedeutet ein Hindernis für gesellschaftliche, wirtschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe.

Ein Teil der marginalisierten Menschen verlagerte den Aufenthalt in den warmen Monaten hin zum **Europaplatz**, und hier insbesondere zum Bereich der Straßenbahnhaltestellen. Die Zahl der anwesenden Menschen ist mit vier bis 18 Menschen im Vergleich zum Vorjahr relativ konstant geblieben, obwohl 2019 vermehrte Kontrollen durch die Polizei und damit einhergehenden Ausweisungen aufgrund fehlender Anmeldebescheinigung beobachtet wurden. Die meisten Menschen vor Ort stammen aus Rumänien oder Bulgarien. Ein Großteil konsumiert massiv Alkohol – was eine Kontaktaufnahme erschwert und an einigen Tagen als Intervention nur noch das Hinzuziehen der Rettung möglich war. Im Jahr 2019 stellten in vielen Fällen Beratungsgespräche und Informationen zu karitativen, medizinischen Versorgungseinrichtungen Schwerpunkte der Arbeit dar. Durch diese Interventionen konnten zumindest punktuell Verbesserungen in der Lebenssituation dieser Menschen erzielt werden und eine temporäre Stabilisierung erreicht werden.

Aufgrund des oft hohen Alkoholisierungsgrad der marginalisierten Menschen vor Ort kam es immer wieder zu lauteren Diskussionen innerhalb der Gruppen oder irritierendem Verhalten wie dem Hinterlassen von Müll oder Urinieren. Hier musste verstärkt sensibilisiert werden, sich an Regeln des Nebeneinanders zuhalten und auf die Bedürfnisse anderer Menschen im öffentlichen Raum zu achten. Bei Irritationen oder Sorgen standen *sam flex MitarbeiterInnen* auch PassantInnen als Ansprechpersonen zur Verfügung.

In der ersten Jahreshälfte 2019 nahmen *sam flex*-MitarbeiterInnen nachts immer wieder wahr, dass vor Ort auch mit Suchtmitteln gehandelt wird. Diese Wahrnehmungen wurden regelmäßig an die Polizei weitergeleitet.

MitarbeiterInnen des sich vor Ort befindlichen Restaurants *Vapiano* wurden im Fall des Fundes von Konsumspuren im Umgang damit, sowie über die Lebenswelten marginalisierter Menschen informiert. Gefundene Konsumspuren in der Umgebung wurden von beiden *suchthilfe wien*-Teams fachgerecht entsorgt.

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 2019 nicht beobachtet.

sam flex im 9. Bezirk

Friedensbrücke, Julius-Tandler-Platz und Spittelauer Platz

Der **Julius-Tandler-Platz** (vor Spittelauer Platz) stellt sowohl einen Treffpunkt als auch Aufenthaltsort für unterschiedliche NutzerInnen dar – insbesondere an Sonntagen herrscht auf Grund des geöffneten „Billa"-Supermarkts reges Treiben. Auch Gruppen marginalisierter Menschen nutzten die Möglichkeit des sonntäglichen Einkaufs – so stiegen an Wochenenden die

Aufenthaltszahlen von durchschnittlich vier bis acht Menschen (unter der Woche) auf 20 Menschen zeitgleich.[24]

Die marginalisierten Menschen, die den Julius-Tandler-Platz zum Aufenthalt nutzen, stammen – neben einer kleinen Gruppe österreichischer, wohnungsloser Männern – aus osteuropäischen EU-Ländern wie Polen, Ungarn oder Rumänien. Die meisten von ihnen haben keinen Anspruch auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und somit auch keinen Anspruch auf Unterstützungsleistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe. Mangels Alternativen nächtigen einige von ihnen in der warmen Jahreszeit im öffentlichen Raum. In den Wintermonaten konnten viele von ihnen von *sam flex* erfolgreich in Notquartiere des Winterpakets des Fonds Soziales Wien (FSW) vermittelt werden. Auch die Vermittlungen ins *Haus Jaro*[25], der *Caritas Wien*, schaffte zumindest kurzfristig eine Besserung in der Lebenssituation der Menschen.

Gemein ist den marginalisierten Menschen vor Ort, dass viele von ihnen einen schlechten, gesundheitlichen Allgemeinzustand aufweisen und missbräuchlich Alkohol konsumieren. Im Jahr 2019 musste wegen Alkoholintoxikation von *sam flex* manchmal die Rettung hinzugezogen werden.

Neben oben beschriebenen Vermittlungstätigkeiten und Krisenintervention, waren Haupttätigkeiten der MitarbeiterInnen Informations- und Beratungsgespräche, etwa zu fremden- und bleiberechtlichen Thematiken oder Hinweisen zu Angeboten karitativer Einrichtungen. Auch Entlastungsgespräche ob der empfundenen Perspektivenlosigkeiten wurden geführt, was gerade die von Armut betroffenen Menschen aus östlichen EU-Staaten oft in Anspruch nahmen. Regelkommunikation gab es anlassbezogen und betraf vor allem lautes Diskutieren untereinander in alkoholisiertem Zustand sowie hinterlassenen Müll. Regeln mussten ob der Beeinträchtigung der Menschen regelmäßig kommuniziert werden – die Situation war aber über das ganze Jahr sozial verträglich.

Der **Franz-Josef-Bahnhof** wurde nur wenig zum längeren Aufenthalt genutzt. Insbesondere die MitarbeiterInnen von Mungos Security achteten darauf, lange Aufenthalte bzw. zu große Gruppen im Bahnhofsbereich zu unterbinden. Anfang des Jahres gab es einen Wechsel in der Betreuung der „Billa-Passage“ beim Franz-Josef-Bahnhof: anstelle von Mungos Security wurde ein anderer Sicherheitsdienst eingesetzt und die Präsenszeiten vor Ort änderten sich. Durch die geringere Security-Präsenz wurde der Passagen-Bereich fortan vor allem bei schlechter Witterung verstärkt von marginalisierten Menschen genutzt, um sich aufzuwärmen. Irritationen gab es seitens anderer NutzerInnen, wenn Eingangstüren verstellt waren oder die Lautstärke zunahm. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* vermittelten hier zwischen den NutzerInnen und kommunizierten Regeln für ein gut funktionierendes Nebeneinander. Die MitarbeiterInnen sensibilisierten die marginalisierten Menschen vor Ort, Eingänge freizuhalten und auf andere NutzerInnen der Passage Rücksicht zu nehmen. Zudem nahmen die MitarbeiterInnen Kontakt zu dem zuständigen

[24] Einmalig wurden im Frühjahr 2019 31 Menschen zeitgleich wahrgenommen, wobei die Zahlen seitdem rückläufig waren.

[25] Das Haus Jaro bietet Menschen, die keine Krankenversicherung haben, unter dem Namen Kurzzeitwohnen bis zu drei Monate einen Wohnplatz, um ihren gesundheitlichen Zustand zu verbessern.

Sicherheitsdienst auf und boten Kooperationstreffen an. Mit der wärmeren Jahreszeit beruhigte sich die Situation in der „Billa-Passage“ und mit Ende des Jahres übernahm wieder Mungo-Security die Betreuung und zeigte wieder verstärkte Präsenz vor Ort.

Die Nächtigungszahlen im nahen Gemeinschaftsgarten in der Nordbergstraße sind im Laufe des Jahres zurückgegangen. Wurden Anfang des Jahres noch einige NächtigerInnen-Spuren wahrgenommen, gab es ab Mitte des Jahres gar keine Hinweise mehr auf Nächtigungen.

Die MitarbeiterInnen von *sam flex* wurden im Bereich des Julius-Tandler-Platzes 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 2019 nicht beobachtet.

Im Jahr 2019 waren die Aufenthaltszahlen von marginalisierten Menschen[26], die den Bereich rund um die U-Bahn-Station **Friedensbrücke** nutzten, auf geringem Niveau. Im nahe gelegenen **Skatepark** wurden im Jänner bis März fünf marginalisierte Menschen zeitgleich wahrgenommen, ab der warmen Jahreszeit keine KlientInnen der Sozialen Arbeit mehr.
Direkt bei der U-Bahn-Station hielten sich ganzjährig einzelne BettlerInnen auf, die kontinuierlich die Angebote von *sam flex* ablehnten. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* boten sich dennoch regelmäßig als GesprächspartnerInnen an, um im Anlassfall weiterführend zu vermitteln. Zu Zeiten, an denen der *Canisibus* der *Caritas Wien* bei der Friedensbrücke Essen an bedürftige Menschen ausgab, waren im Schnitt zwischen 20 und 25 Menschen zeitgleich vor Ort. Nach Beendigung der Essensausgabe wurden kaum mehr marginalisierte Menschen wahrgenommen.

Am **Spittelauer Platz** wurden vereinzelt bis zu maximal fünf marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Nur an Tagen, an denen der *Louise-Bus* der *Caritas* medizinische Versorgung anbot, hielten sich bis zu zehn marginalisierte Personen zeitgleich am Spittelauer Platz auf. Es handelt sich dabei vorwiegend um osteuropäische EU-BürgerInnen, die von Armut betroffen sind. *sam flex* bot diesen Menschen Informations- und Entlastungsgespräche an und vermittelte bei Bedarf karitative Einrichtungen.

Votiv- und Sigmund-Freud-Park

Vor allem in den Sommermonaten wurden beide Parks von vielen NutzerInnen aufgesucht. Neben Familien, Jugendlichen und StudentInnen suchten auch marginalisierten Menschen die Parks auf.

[26] Eine Marginalisierung bedeutet ein Hindernis für gesellschaftliche, wirtschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe.

Eine Gruppe von maximal zehn bis zwölf aus der Slowakei stammender Menschen nutzte den Sigmund-Freud-Park. Die Menschen hatten zum Großteil keinen Anspruch auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz, weswegen eine dauerhafte Wohnverbesserung (noch) nicht möglich war. Viele von ihnen hatten dringenden Bedarf an medizinischer Versorgung, weshalb *sam flex* MitarbeiterInnen zu weiterführenden karitativen Einrichtungen wie *Neunerhaus*, *AmberMed* oder *Louisebus* vermittelten bzw. begleiteten. In den Wintermonaten suchten sich viele dieser Menschen eine geschützte Unterkunft und konnten über *sam flex* in ein Notquartier im Rahmen des Winterpakets des FSW vermittelt werden.

Zusätzlich zur eben beschriebenen Gruppe hielten sich noch weitere, maximal sechs marginalisierte Menschen zeitgleich in den beiden Parkanlagen auf. Diese waren meist allein oder in kleinen Gruppen von zwei bis drei Personen vor Ort. Ein Teil dieser Menschen litt nach Einschätzung der *sam flex*-MitarbeiterInnen auch an psychiatrischen Erkrankungen. Mit der zuständigen Sicherheitsbeauftragten von „Gemeinsam sicher" der Wiener Polizei und dem Psychiater der *Gruft*, welcher einmal in der Woche vor Ort ist, gab es einen regelmäßigen Austausch über die Situation der Menschen im Park. Im Anlassfall wurde engmaschig ein koordiniertes Vorgehen besprochen.

Sonstige Orte

Regelmäßig wurden auch der Arne-Carlsson-Park und der Liechtensteinpark aufgesucht. In diesen Parks hielten sich im Jahr 2019 kaum marginalisierte Menschen auf.

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

In den Sommermonaten wurde über die Bezirksvorstehung Alsergrund eine Beschwerde betreffend des Aufenthalts marginalisierter Menschen im Servitenviertel herangetragen. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* suchten daraufhin den Ort verstärkt auf und nahmen bis zu drei Menschen zeitgleich rund um den Servitenplatz wahr, die im nahgelegenen *Haus Jaro* wohnten und am Platz Alkohol konsumierten. *sam flex*-MitarbeiterInnen nahmen mit den Menschen Kontakt auf, kommunizierten Regeln und boten sozialarbeiterische Unterstützung an. Zusätzlich suchte *sam flex* das Gespräch mit ansässigen Geschäftstreibenden und AnrainerInnen, klärte Anliegen ab und versuchte für die Lebenswelten der marginalisierten Menschen am Platz Verständnis zu fördern.

sam flex im 15. Bezirk

Westbahnhof, Europaplatz und Umgebung

siehe S. 25

Märzpark und Vogelweidpark

Im **Märzpark** hielten sich, neben vielen anderen ParknutzerInnen, im Jahr 2019 max. drei marginalisierte Menschen zeitgleich auf. Meist nutzten diese die Parkbänke zum Ausrasten oder trafen sich zum gemeinsamen Konsum von Alkohol. Die meisten Beratungsthemen betrafen Unterkunfts- bzw. Wohnmöglichkeiten. Ein Paar, das den Park kurzzeitig zum Nächtigen aufsuchte, konnte erfolgreich in ein Übergangswohnheim vermittelt werden. Weiters vermittelten *sam flex*-MitarbeiterInnen Menschen, die keine Versicherung besitzen, in weiterführende Einrichtungen wie beispielsweise *Neunerhaus* oder *AmberMed*, wenn ein medizinischer Bedarf festzustellen war. Die Situation im Märzpark kann über das Jahr 2019 hinweg als sozial verträglich beschrieben werden.

Auch der **Vogelweidpark** wurde aufgrund seines vielfältigen Angebots von diversen Gruppen genutzt. Im Schnitt waren hier drei bis fünf marginalisierte Menschen im Park anzutreffen, wobei der Großteil (prekär) wohnversorgt ist und den Park als „erweitertes Wohnzimmer" nutzte. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* nahmen in der zweiten Jahreshälfte Spuren von Nächtigungen wahr, trafen allerdings nie eine nächtigende Person an. Mit Beginn der kalten Jahreszeit wurden keine Hinweise auf Übernachtungen im Park mehr festgestellt.

Die Umgebung rund um das Einkaufszentrum *Lugner City* ist sehr belebt. Bei der U-Bahn-Haltestelle **Burggasse/Stadthalle** hielten sich zwischen vier und acht, meist alkoholkranke, obdachlose Männer auf. Der Großteil von ihnen stammt aus östlichen EU-Staaten. Durch den eher beengten Bereich beim U-Bahn-Ausgang und der vor Ort befindlichen Autobus-Haltestelle, führte der erhöhte Alkoholkonsum, gepaart mit lauten Diskussionen untereinander zum Teil zu Irritationen bei PassantInnen und Fahrgästen. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* waren vor Ort – neben Vermittlung in karitative medizinische Einrichtungen oder Notquartiere im Rahmen des Winterpaketes des Fonds Sozialen Wiens (FSW) – hauptsächlich mit kontinuierlicher Regelkommunikation und der Spiegelung der Fremdwahrnehmung im Einsatz.

Johnstraße, Meiselmarkt, Wasserwelt und Reithofferpark

Die Umgebung des Meiselmarkts, bei der U-Bahn-Station **Johnstraße**, ist ein stark frequentiertes Gebiet, in welchem sich unterschiedlichste NutzerInnen des öffentlichen Raums aufhalten. Vor dem U-Bahn-Abgang beim Einkaufszentrum Meiselmarkt hielten sich im Jahr 2019 durchschnittlich zwischen vier bis acht marginalisierte, teilweise dem Punk-Milieu zuordenbare Menschen auf, die sich an diesem Ort regelmäßig trafen und auch gemeinsam Alkohol konsumierten. Die meisten dieser Menschen sind wohnversorgt, ein Teil jedoch in prekären Verhältnissen, weshalb der öffentliche Raum als erweiterter Aufenthaltsraum genutzt wird. Neben Beziehungsaufbau war an diesem Ort immer wieder Regelkommunikation seitens der *sam flex* MitarbeiterInnen nötig, da es regelmäßig vorkam, dass die Aufgänge zur U-Bahn-Station verstellt waren. Im Sinne einer gemeinsamen Nutzung des Platzes wurden die marginalisierten Menschen regelmäßig auf die Situation aufmerksam gemacht und sensibilisiert, den anderen NutzerInnen des öffentlichen Raumes mehr Achtsamkeit entgegenzubringen.

Vereinzelt waren BettlerInnen, bei den U-Bahn-Abgängen anzutreffen. Diese wurden in ihrer jeweiligen Herkunftssprache zu karitativer, medizinischer Basalversorgung sowie auch Unterstützungsmöglichkeiten betreffend einer Rückkehr ins jeweilige Heimatland beraten.

Der **Leopold-Mistinger-Platz** wurde regelmäßig als „erweitertes Wohnzimmer" von zwei bis acht in der Umgebung wohnenden Männern genutzt, die hier ihre Tagesfreizeit verbrachten sowie gemeinsam Alkohol konsumierten. *sam flex* stand in regelmäßigem Kontakt zu den Männern und beriet sie unter anderem zu Schuldenthematiken und Möglichkeiten zur Alkoholreduktion.

Bei der **Wasserwelt** am **Kardinal-Rauscher-Platz** trafen die *sam flex*-MitarbeiterInnen hauptsächlich AnrainerInnen. Bei der U-Bahn-Station **Schweglerstraße** wurden immer wieder BettlerInnen angetroffen. Hier wurde in der jeweiligen Muttersprache Kontakt aufgebaut und Informationsgespräche geführt. Die meisten Themen beinhalteten meist Informationen betreffend karitative Essensausgaben oder die Unterstützungen bei der Rückkehr ins Herkunftsland. Zusätzlich wurden bei Bedarf Begleitungen zu kostenlosen, medizinischen Einrichtungen wie *AmberMed* durchgeführt.

Reithofferplatz

Der Reithofferplatz ist ein von unterschiedlichen NutzerInnen besuchter Park: einerseits hielten sich immer wieder viele Kinder, Jugendliche und Familien hier auf, andererseits trafen sich Männer, die im Park Schach oder Karten spielten. Vereinzelt waren auch marginalisierte Menschen mit unterschiedlichen, persönlichen Problemlagen vor Ort, wobei hier vorrangig der Beziehungsaufbau, als auch Informationsweitergabe zu medizinischer Notversorgung, die Hauptinterventionen waren.

Auer-Welsbach-Park und Umgebung

Der Auer-Welsbach-Park stellt flächenmäßig den größten öffentlichen Park im 15. Bezirk dar. Der Park wurde von unterschiedlichsten NutzerInnen besucht. *sam flex* suchte den Park auch im Jahr 2019 regelmäßig auf, nahm aber keine Hinweise auf Aufenthalt marginalisierter Gruppen wahr.

Die weiteren Parks zwischen Felberstraße bzw. Äußerer Mariahilfer Straße und Linker Wienzeile (z.B. Braunhirschenpark, Ernestine-Diwisch-Park, Dadlerpark) wurden regelmäßig begangen, um Veränderungen rasch wahrnehmen und gegebenenfalls intervenieren zu können. Auch hier nahmen die MitarbeiterInnen von *sam flex* nur vereinzelt Aufenthalt marginalisierter Menschen wahr.

Kooperation mit *sam plus* im 15. Bezirk

Neben *sam flex* war 2019 ein weiteres Team der *Mobilen Sozialen Arbeit im Öffentlichen Raum* im 15. Bezirk im Einsatz: *sam plus*.

sam flex arbeitete sehr eng mit dem *sam plus*-Team zusammen. Einsatzorte und –zeiten im 15. Bezirk wurden genau abgestimmt, um den Bedarf an sozialarbeiterischer bzw. gemeinwesenorientierter Arbeit im Bezirk optimal abzudecken, und um sich gegebenenfalls bei größeren Einsätzen gut unterstützen zu können.

Das Team *sam plus* wurde Ende des Jahres 2018 gegründet und ist spezialisiert auf Gemeinwesenarbeit und Beschwerdemanagement für AnrainerInnen, PassantInnen und Geschäftstreibende.

Haupteinsatzgebiete sind Maria vom Siege und der Sechshauserpark.

In den Einsatzgebieten wird auch eng mit den AkteurInnen vor Ort (Fair-Play-Team 15, MD-OS, Pfarre, Polizei, MA 42, MA 48 etc.) zusammengearbeitet. Die Vermittlung in das bestehende Sozial- und Gesundheitssystem ist ein weiterer Arbeitsschwerpunkt von *sam plus*.

sam flex im Bereich U6-Station Josefstädter und an Orten im 8. und 16. Bezirk

Das Einsatzgebiet Josefstädter Straße umfasst als Kerngebiet den Platz um die U-Bahn-Station Josefstädter Straße. Erweitert gesehen betrifft es den Bereich zwischen der Josefstädter Straße und Thaliastraße und im 8. Bezirk den Uhlplatz bis zum Hamerlingplatz bzw. im 16. Bezirk den Bereich bis hin zum Huberpark.

Rund um die **U-Bahn-Station Josefstädter Straße** hielten sich über das Jahr 2019 verteilt im Durchschnitt 33 Menschen zeitgleich auf, wobei die Zahl je nach Einflussfaktoren wie Witterung, Polizeipräsenz oder Schließzeiten des Tageszentrum *Obdach Josi*[27] schwankte. So waren in den wärmeren Monaten im Durchschnitt bis zu 40 Menschen zeitgleich vor Ort, in den Wintermonaten maximal 30. Um die Situation im (halb)öffentlichen Raum im Bereich der U6 Station und näheren Umgebung zu verbessern und die KlientInnen beim kontrollierten Trinken zu unterstützen wurden infrastrukturelle Veränderungen durchgeführt und ein Außenbereich für den Aufenthalt (Seite des 8. Bezirks) geschaffen. Der durch SozialarbeiterInnen betreute Ourdoorbereich ist für RaucherInnen und Menschen, die Alkohol konsumieren, wichtig, da im Tageszentrum JOSI der Konsum nicht erlaubt ist. Wichtig ist, dass der Zugang zum Außenbereich von den MitarbeiterInnen des TZ JOSI gesteuert werden kann. Auf der Seite des 8. Bezirks hielten sich bis zur Errichtung der Freifläche des Tageszentrums *Obdach Josi* noch acht bis 13 marginalisierte Menschen zeitgleich auf, nach der Errichtung sank die Zahl auf null bis fünf.

Die Menschen, die sich im Bereich der U-Bahn-Station Josefstädter Straße aufhalten, sind einerseits obdachlose, meist alkoholkranke Menschen unterschiedlichster Herkunft[28] und andererseits KonsumentInnen illegaler Suchtmittel. Fast allen dieser marginalisierten Menschen ist gemein, dass sie von Multiproblemlagen[29] betroffen sind und mangels Alternativen ihre Tagesfreizeit hier im öffentlichen Raum verbringen. Neben dem Team von *sam flex* ist auch das *suchthilfe wien* Team *streetwork* vor Ort und setzt Angebote speziell für KonsumentInnen illegaler Suchtmittel.

Die Aufgaben der *sam flex*-MitarbeiterInnen vor Ort sind vielfältig und umfassen unter anderem Beratungen zu den Themen Aufenthaltsrecht und -status oder Arbeit und Beschäftigung, die Weitergabe von Informationen betreffend medizinischen Versorgungsmöglichkeiten sowie Vermittlungen zu (Not)Unterkünften, insbesondere im Rahmen des FSW-Winterpakets. In einigen Fällen – z.B. im Fall von Demenzerkrankungen oder subjektiven Ängsten – begleiteten MitarbeiterInnen von *sam flex* KlientInnen auch zu dafür geeigneten Einrichtungen. Einige der sich vor Ort befindlichen Menschen haben keine Ansprüche auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und können so nur karitative Einrichtungen nutzen. Eine wichtige Aufgabe des *sam flex*-Teams war es, diese Menschen über kostenlose Essensangebote zu informieren oder

---

[27] 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.

[28] Es halten sich sowohl österreichische, suchtkranke Menschen vor Ort auf, als auch marginalisierte Menschen aus den östlichen EU-Staaten.

[29] Eine Mulitproblemlage liegt vor, wenn zum Beispiel eine Suchterkrankung (Alkohol oder illegale Suchtmittel) gepaart mit weiteren Problemfeldern, z.B. Obdachlosigkeit, Schulden, Arbeitslosigkeit, anderen psychischen Erkrankungen, etc. vorliegt.

über medizinische Angebote – wie dem Angebot im *neunerhaus* oder dem *Louisebus* – die auch Menschen ohne Versicherung behandeln. Über die Jahre ist es gelungen zu vielen der sich vor Ort befindlichen Menschen ein gutes Vertrauensverhältnis aufzubauen – die MitarbeiterInnen werden mittlerweile von vielen KlientInnen aktiv um Hilfe gebeten. Durch die vertrauensvolle Beziehung konnte viele KlientInnen vor Ort in notwendige medizinische Einrichtungen oder auch in höherschwellige Angebote weitervermittelt werden.

Kleinere Nutzungskonflikte gab es im Jahr 2019 vor allem, wenn der Eingang zum *Yppenheim* durch zu viele Menschen verstellt war. Hier betrieben die MitarbeiterInnen von *sam flex* auch präventiv Regelkommunikation, um die KlientInnen vor Ort für die Problematik zu sensibilisieren. Konflikte wurden selten und wenn innerhalb der KlientInnen-Gruppen wahrgenommen. PassantInnen waren zu keiner Zeit in Auseinandersetzungen involviert. Im Fall von verbalen Auseinandersetzungen ist Deeskalation die erste wichtige Intervention. Folgend können Regeln kommuniziert und auf die Wichtigkeit eines angemessenen Verhaltens im öffentlichen Raum hingewiesen werden. Auf Grund des zum Teil hohen Beeinträchtigungsgrades durch illegale Substanzen oder Alkohol, mussten Regeln, die für ein soziale verträgliches Nebeneinander wichtig sind, kontinuierlich wiederholt werden. Trotz der manchmal hohen Aufenthaltszahl von marginalisierten Menschen, hat *sam flex* im Jahr 2019 – genauso wie im Jahr zuvor – keine direkte Beschwerde über das Einsatzgebiet Josefstädter Straße erreicht.

Auf dem nahegelegenen **Uhlplatz** im 8. Bezirk – beziehungsweise der sich am Platz befindlichen „Grätzeloase“ – trafen die *sam flex*-MitarbeiterInnen nur vereinzelt marginalisierte Menschen an. Einer Meldung seitens der Bezirksvorstehung Josefstadt im Spätsommer über ein mögliches Nächtigungslager bei der Kirche Breitenfeld wurde umgehend nachgegangen, jedoch wurden weder NächtigerInnen noch Nächtigungsspuren wahrgenommen.

Am **Hamerlingplatz** hielten sich im Jahr 2019 keine marginalisierten Menschen auf. Die Grünfläche am Platz wird weiterhin vorzugsweise von Jugendlichen und Familien genutzt.

Im Bereich der U-Bahn-Station **Thaliastraße** waren – wenn überhaupt – nur kleinere Gruppen von Armut betroffenen Menschen vor Ort. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* nahmen hier maximal drei bis fünf BettlerInnen zeitgleich wahr. Auch hier wurden Problemlagen abgeklärt bzw. Angebote zu karitativen Einrichtungen gesetzt. Einige dieser Menschen hielten sich immer nur tageweise in Wien auf, was eine Beziehungsarbeit herausfordernd machte.

Am **Yppenplatz** beziehungsweise vor allem dem nahegelegenen **Huberpark** hatten die MitarbeiterInnen von *sam flex* Kontakt zu obdachlosen und/oder suchterkrankten Menschen. So wurden über einen kurzen Zeitraum im Herbst 2019 zwei bis drei aus Polen stammende Männer im Huberpark angetroffen, die das dortige WC auch zum Nächtigen nutzten. Durch kontinuierliche Kontakte gelang es schließlich, dass sie eine Vermittlung in Notquartiere in Anspruch nahmen.

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 2019 nicht beobachtet.

BERICHT DES TEAMS *SAM HAUPTBAHNHOF*

sam hbh im 10. Bezirk

sam hbh arbeitet am Hauptbahnhof vorwiegend mit „marginalisierten“,[30] also an „den gesellschaftlichen Rand gedrängten“ Menschen. Viele von ihnen stammen ursprünglich aus Ost- und Südosteuropa und sind in unterschiedlicher Art und Weise von Problemlagen (wie z.B. Obdachlosigkeit, Suchterkrankung, u.ä.) betroffen. Diese Menschen haben in der Regel keine Versicherung und Ansprüche auf Geldleistungen innerhalb des österreichischen Sozialsystems. Mangels Alternativen halten sie sich im öffentlichen Raum auf.

Im Jahr 2019 wurden zwischen fünf und 35 marginalisierte Menschen zeitgleich am Areal des Hauptbahnhofs angetroffen. Dabei handelte es sich vor allem um Einzelpersonen oder kleinere Gruppen, der Großteil davon alkoholkrank. Meist hielten sich die Menschen für eine begrenze Zeit und nicht dauerhaft am Hauptbahnhof auf. Ausnahme ist eine kleine Gruppe wohnversorgter, österreichischer Alkoholkonsumenten. Diese wurde sehr regelmäßig am Hauptbahnhof angetroffen, um dort ihre Tagesfreizeit zu verbringen. In der Regel verhielt sich die Gruppe sehr unauffällig. Beim südlichen Vorplatz wurden bei warmer Witterung zudem regelmäßig fünf bis sieben Männer wahrgenommen, die sich am Platz zum gemeinsamen Konsum von Alkohol trafen. Vereinzelt wurden KonsumentInnen illegaler Substanzen angetroffen, welche sich meist auf der Durchreise befanden.

Die Hauptaufenthaltsorte während der kalten Jahreszeit waren – wie schon in den Jahren davor – die Bahnhofshalle, der *Foodcourt* und das Wartehäuschen des nationalen Busbahnhofes. Trotz der Kälte wurden marginalisierte Menschen immer wieder auch auf den Vorplätzen und vor dem Eingangsbereich der Bahnhofshalle angetroffen. Auch der öffentliche Aufenthaltsbereich des angrenzenden *ICON* Gebäudes wurde von marginalisierten Menschen genutzt. Generell wurden in den Wintermonaten gegen Abend hin mehr marginalisierte Menschen angetroffen als tagsüber. Einige von ihnen befanden sich auf dem Weg in Notquartiere bzw. warteten bis zu deren Öffnung am Hauptbahnhof. Mit den warmen Temperaturen verlagerte sich der Aufenthalt nach außen zu den Vorplätzen.

Im gesamten Berichtszeitraum traf *sam hbh* regelmäßig einzelne psychiatrisch auffällige Menschen an. Der Beziehungsaufbau mit diesen Menschen ist oft schwierig. Meist werden Angebote der Sozialen Arbeit zunächst kategorisch abgelehnt, und es bestehen Misstrauen oder

[30] Unter marginalisierten Menschen werden u.a. folgende Personen verstanden: finanzschwache, (langzeit-)arbeitslose, suchtkranke und wohnungslose Menschen, MigrantInnen etc. Eine „Marginalisierung“ bedeutet ein Hindernis für gesellschaftliche, wirtschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe.

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.

Tätigkeiten von sam hbh am Hauptbahnhof

- Die Haupttätigkeit von *sam hbh* während des Winters bestand in der Vermittlung bzw. Begleitung von obdachlosen Menschen in Notquartiere im Rahmen des Winterpakets des *Fonds Soziales Wien* (FSW). Aufgrund des erweiterten Platzkontingents war es auch möglich, Menschen ohne Ansprüche auf Geldleistungen innerhalb des österreichischen Sozialsystems zu vermitteln. So konnte *sam hbh* allen angetroffenen Menschen, die einen Schlafplatz benötigten, einen solchen auch vermitteln. Die erfolgreiche Vermittlung zu Notquartieren trug wesentlich dazu bei, das Überleben obdachloser Menschen im Winter zu sichern und gleichzeitig den Bahnhof zu entlasten.
- Zu den wichtigsten Interventionen am Hauptbahnhof zählen neben der Vermittlung, Begleitungen und Beratung, auch Informationsgespräche, etwa betreffend karitativen Kleider- oder Essenausgaben. Immer wieder fanden auch Begleitungen dorthin statt. Menschen ohne Ansprüche auf Versicherungsleistungen in Österreich wurden in kostenlose Gesundheitseinrichtungen wie das *Gesundheitszentrum Neunerhaus, AMBERMED* und zum *Louisebus* begleitet. Regelmäßig wurden angetroffene obdachlose Menschen auch zum Tageszentrum am Hauptbahnhof der *Caritas* begleitet.
- Auch die Kommunikation von Regeln ist ein Schwerpunkt am Hauptbahnhof, etwa bei aufdringlichem Betteln im *Foodcourt* oder beim Rauchen im Wartehäuschen bzw. betreffend Urinieren im öffentlichen Raum. In diesen Gesprächen („Regelkommunikation“) wird das Verhalten der Menschen, und dessen Wirkung auf Außenstehende thematisiert. Ziel ist es, die Eigenverantwortung für das eigene Verhalten zu stärken.
- Eine Kernaufgabe von *sam hbh* ist es auch „da“ zu sein, um osteuropäische Menschen zu beraten, die am Hauptbahnhof „gestrandet“ sind. Sie werden meist – von vermeintlichen ArbeitgeberInnen – mit falschen Versprechungen den Arbeitsmarkt und das Sozialsystem betreffend, nach Wien gelockt. Auf Grund mangelnder Deutschkenntnisse und falscher Erwartungen geraten diese Menschen dann häufig desillusioniert in die Obdachlosigkeit und/oder Alkoholabhängigkeit. Hier erweisen sich die Fremdsprachenkenntnisse des *sam hbh*-Teams als große Ressource, um Vertrauen aufbauen zu können. Im Gespräch informieren die MitarbeiterInnen über mangelnde Perspektiven, um zu verhindern, dass diese Menschen noch weiter in die Negativspirale rutschen. Es besteht auch eine enge Kooperation mit der *Sozial- und Rückkehrberatung* der *Caritas*, die den Menschen ein Rückfahrticket in ihr Heimatland zur Verfügung stellt.

Insgesamt war die Situation am Hauptbahnhof im ganzen Jahr 2019 ruhig und sozial verträglich. Dies wurde auch regelmäßig von KooperationspartnerInnen im *Sicherheits-Jour-fixe*

Hauptbahnhof bestätigt. Konflikte gab es kaum bzw. konnten Irritationen durch einzelne marginalisierte Menschen schon im Vorfeld durch Intervention von *sam hbh* verringert werden.

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

Kooperationen am Hauptbahnhof

Vom *ÖBB* Security-Dienst *MUNGOS* und der Polizeiinspektion Hauptbahnhof wird *sam hbh* regelmäßig zur Unterstützung hinzugezogen, wenn es um Menschen mit sozialen oder gesundheitlichen Problemlagen geht. Vereinzelte Unterstützungsanfragen gibt es auch vom *ÖBB* Reisebüro am Hauptbahnhof. Mit dem Streetwork Team der *Caritas* und dem Tageszentrum am Hauptbahnhof findet ein regelmäßiger Austausch betreffend gemeinsam betreuter KlientInnen statt.

Internationaler Busbahnhof

sam hbh suchte auch im Jahr 2019 den auf *ÖBB*-Grund befindlichen Internationalen Busbahnhof auf, welcher Teil des Südtiroler Platzes ist. Im ersten Halbjahr 2019 wurden nur sehr vereinzelt marginalisierte Menschen am Areal angetroffen. Es handelte sich vor allem um AlkoholkonsumentInnen, welche vom Hauptbahnhof „weitergezogen“ waren. *sam hbh* beriet die Menschen und begleitete sie bei Bedarf ins Tageszentrum Hauptbahnhof der *Caritas*. In der zweiten Jahreshälfte kam es am Areal manchmal zum Fund von Konsumspuren, die seitens *sam hbh* fachgerecht entsorgt wurden.

Nach wie vor wird eine starke Verschmutzung der Nische gegenüber dem *Mazda Rainer* wahrgenommen. Die Bitte zur Reinigung dieser Nische wird regelmäßig im operativen *Sicherheits-Jour-fixe Hauptbahnhof* an die *ÖBB* rückgemeldet.

Im Oktober kontaktierte die vor Ort befindliche Postbusstelle *sam hbh* und teilte mit, dass es auf dem Gelände hinter den Angestelltenparkplätzen Hinweise auf NächtigerInnen gab. *sam hbh* fand zwar Spuren vor, konnte allerdings trotz mehrfacher Begehungen niemand antreffen. Ein weiteres Mal wurde *sam hbh* von der Postbusstelle betreffend eines psychisch auffälligen Mannes im Wartehäuschen zur Unterstützung hinzugezogen. Beim Eintreffen von *sam hbh* verließ dieser gerade das Wartehäuschen und zeigte sich über Hilfsangebote in Wien bereits gut informiert. Eine Begleitung zu weiterführenden Angeboten lehnte der Mann ab.

Im Großen und Ganzen war es im Bereich des internationalen Busbahnhofs aus der Sicht von *sam hbh* sozial verträglich.

Sonnwendviertel

2019 wurden im Sonnwendviertel von *sam hbh* keine marginalisierten Menschen angetroffen. Die Situation war wie bereits im Vorjahr unauffällig, an *sam hbh* wurden auch keine Beschwerden herangetragen.

Helmut-Zilk-Park

Im Helmut-Zilk-Park wurden 2019 keine marginalisierten Menschen angetroffen. Auch im von *sam hbh* einberufenen *Sicherheits-Jour-fixe Hauptbahnhof* wurden 2019 – im Gegensatz zum Vorjahr – keine Beschwerden thematisiert.

Keplerplatz

Im Jahr 2019 wurden zeitgleich durchschnittlich 13 Menschen am Keplerplatz angetroffen. Dieser Ort zählt zu den Haupteinsatzgebieten von *sam hbh*. Der Aufenthalt verteilte sich über den Keplerplatz und auf die Bänke bei der angrenzenden Favoritenstraße. Witterungsbedingt wurde auch der Bereich in der U1 Station Keplerplatz und die angrenzende Unterführung zum Aufenthalt genutzt. Mit Anfang Oktober begannen Umbauarbeiten (Verlegung des angrenzenden Blumenstandes) und die Wegnahme der U-förmigen Sitzbank gegenüber des U1-Aufgangs, welche zuvor ebenfalls beliebter Aufenthaltsort war. Fortan wurden andere Sitzmöglichkeiten vor Ort genutzt.

Neben einzelnen, obdachlosen Personen handelt es sich im Bereich Keplerplatz vor allem um alkoholkranke Menschen, die wohnversorgt sind und sich hier zum gemeinsamen Trinken von Alkohol treffen. Die meisten von ihnen stammen aus Österreich, viele wohnen in der näheren Umgebung. Einige der sich aufhaltenden Menschen kommen ursprünglich aus Polen oder den Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawiens und halten sich in Kleingruppen auf. Neben diesen Menschen wird der Platz auch vereinzelt von KonsumentInnen illegaler Substanzen genutzt.

Zwei Drittel der Menschen, welche sich am Keplerplatz aufhalten, sind wohnversorgt. Obdachlose Menschen stammen hauptsächlich aus den östlichen EU-Staaten und haben keinen Anspruch auf finanzielle Hilfsleistungen und Versicherungsleistungen in Österreich. Daher ist es nicht möglich, diese Menschen außerhalb des Winterpakets des FSW in Notquartiere zu vermitteln. Ausnahmen in der Vermittlung bestehen bei besonders gesundheitsschwachen EU-BürgerInnen, welche in das bestehende Angebot des Kurzeitwohnens der Caritas (Haus Jaro) vermittelt werden können.

Interventionen von *sam hbh* am Keplerplatz sind neben Beziehungsgesprächen vor allem Beratungsgespräche zu gesundheitlichen Belangen, Schuldenregelung und Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen auf Unterstützungsleistungen. Aufgrund der vielen Fremdsprachenkompetenzen der *sam hbh*-MitarbeiterInnen ist es auch möglich, EU-BürgerInnen ohne Deutschkenntnisse in deren Muttersprache zu beraten. Menschen ohne Ansprüche auf Versicherungsleistungen in Österreich werden bei Bedarf in kostenlose Gesundheitseinrichtungen wie das *Gesundheitszentrum neunerhaus*, *AMBERMED* und zum *Louisebus* begleitet. Gelegentlich wurde das Angebot einer Begleitung aufgrund von Ängsten oder Vorbehalten seitens der Betroffenen nicht angenommen. Während des *FSW* Winterpakets war die Vermittlung

obdachloser Menschen in Notquartiere ein Schwerpunkt. Aufgrund des in der Nähe des Keplerplatzes befindlichen *Notquartiers Gudrunstraße* konnte keine vermehrte Nutzung des Platzes festgestellt werden.

Eine wichtige Aufgabe von *sam hbh* am Keplerplatz besteht auch in der Kommunikation von Regeln des Zusammenlebens mit dem Ziel, ein sozial verträgliches Nebeneinander am Platz zu fördern. So werden Menschen angehalten, ihren Müll selbstständig zu entsorgen und auch auf die Problematik des öffentlichen Urinierens wird kontinuierlich hingewiesen. Konflikte innerhalb der Gruppen von marginalisierten Menschen wurden nur vereinzelt beobachtet und konnte mittels Konfliktregelung schnell beendet werden.

Eine dauerhafte von *sam hbh* wahrgenommene Problemlage währendes des ganzen Jahres war das öffentliche Urinieren am Platz aufgrund nicht vorhandener WC-Anlagen. Öffentliches Urinieren wurde bei unterschiedlichsten Personengruppen (auch PassantInnen) wahrgenommen. Ein besonders von dieser Problematik betroffener Bereich sind die Nischen auf der Rückseite der Kirche; auch zahlreiche Büsche am Platz werden verwendet, um die Notdurft zu verrichten. Dies führte im Sommer an manchen Tagen zu unangenehmer Geruchsentwicklung. Im Oktober wurde seitens *sam hbh* weniger öffentliches Urinieren wahrgenommen. Begünstigt wurde der Rückgang vermutlich durch den Rückschnitt der Sträucher.

Konflikte mit AnrainerInnen oder PassantInnen des Platzes wurden seitens *sam hbh* nicht wahrgenommen. Auch wurden *sam hbh* weder persönlich noch schriftlich Beschwerden übermittelt oder von anderen Stellen weitergeleitet. Am 11.09.2019 war *sam hbh* am Keplerplatz mit einem Infostand beim mobilen Bus des *Stadtservice vor Ort* vertreten. Bei der Veranstaltung wurden weder bei *sam hbh* noch beim *Stadtservice* Beschwerden über sich am Keplerplatz aufhaltende marginalisierte Menschen eingebracht.

Am 18.11.2019 wurde vom Bezirksvorsteher des 10. Bezirk, Marcus Franz, ein Vernetzungstreffen zum Keplerplatz einberufen. Thematisiert wurde u.a. die Problematik der fehlenden Toilettenanlage. Teilgenommen haben u.a. VertreterInnen aller politischer Parteien, die *Sucht- und Drogenkoordination Wien*, *sam hbh*, die Pfarre und VertreterInnen der Polizei.

Bis auf einzelne Tage im Sommer war die Situation am Keplerplatz im Jahr 2019 sozial verträglich.

Reumannplatz

Am Reumannplatz wurden im ersten Halbjahr 2019 durchschnittlich 17 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Der Aufenthalt war über das erste Halbjahr betrachtet – von leichten Schwankungen abgesehen – konstant, nur an den besonders kalten Tagen im Jänner wurden maximal sieben Personen angetroffen. Zum größten Teil handelte es sich hier um Personen mit einem problematischen Trinkverhalten, die in näherer Umgebung wohnen. Es wurden auch regelmäßig BettlerInnen angetroffen, an die in erster Linie Informationen zu Essens- und Kleiderausgabestellen weitergegeben wurden.

Von Juli bis Ende September 2019 waren vermehrt marginalisierte Menschen am Reumannplatz. Es gab Problemlagen betreffend öffentlichen Urinierens am Platz trotz vorhandener WC-Anlage, lautstarkes Verhalten aufgrund von Alkoholkonsum oder Verschmutzung. *sam hbh* intensivierte daraufhin die Regelkommunikation und suchte den Platz verstärkt auf. Aufgrund einzelner KlientInnen mit erhöhten Betreuungsbedarf und besonders problematischen Trinkverhalten wurde eng mit der Polizei zusammengearbeitet. Immer wieder wurde *sam hbh* auch von PassantInnen und AnrainerInnen auf den schlechten Gesundheitszustand der Menschen angesprochen, gelegentlich wurden dabei Beschwerden übermittelt. *sam hbh* MitarbeiterInnen standen hier einerseits als Ansprechpersonen und für Entlastungsgespräche zur Verfügung, andererseits wurden die PassantInnen und AnrainerInnen in diesen Gesprächskontakten auch über die Lebenswelt von obdachlosen und alkoholkranken Menschen informiert, um mehr Verständnis für sie zu schaffen.

Mit Oktober ging der Aufenthalt zurück und vor allem die wohnversorgten Menschen der österreichischen Gruppe wurden nun selten angetroffen. Eine Gruppe von sieben obdachlosen Menschen aus Polen, welche in den umliegenden Notquartieren nächtigte, wurde weiterhin angetroffen. In den Wintermonaten erhielt *sam hbh* – im Rahmen der Kältekooperation mit dem *Kältetelefon* der *Caritas* und der *Kälteapp* des *FSW* – vermehrt Meldungen zu obdachlosen Menschen. Hier handelte es sich meist um *sam hbh* bereits bekannte KlientInnen.

Tätigkeiten von sam hbh am Reumannplatz

Neben Beziehungs- und Beratungsgesprächen sowie Vermittlungen in weiterführende Einrichtungen oder Notquartiere, waren vor allem Regelkommunikation wichtige Interventionen im Bereich Reumannplatz. Da sich vor Ort viele KlientInnen aufhalten, die missbräuchlich Alkohol konsumieren, wurden regelmäßig motivierende Reflexionsgespräche über Konsummuster geführt. Mit vielen der sich vor Ort befindlichen Menschen besteht mittlerweile guter Kontakt. Gesetzte Angebote werden so leichter und schneller angenommen und Regeln können nachhaltiger kommuniziert werden.

Von 26. Juni bis 14. Juli 2019 machte die interaktive Ausstellung *Wien wird WOW* in einem Zelt am Reumannplatz Station[31]. *sam hbh* förderte durch Informationsgespräche das Verständnis für die Lebenssituationen marginalisierter Menschen und förderte die urbane Kompetenz der BesucherInnen. *sam hbh* wurde auch hinzuzogen, wenn sich MitarbeiterInnen der Ausstellung durch marginalisierte Menschen verunsichert fühlten oder wegen deren Gesundheitszustand besorgt waren.

Die Situation am Reumannplatz war im Jahr 2019 bis auf Ausnahmen im Sommer sozial verträglich.

[31] Nähere Information: https://www.agendafavoriten.at/blog-detail/wien-wird-wow-am-reumannplatz.html

Arthaberplatz

Am Arthaberplatz wurden im ersten Halbjahr durchschnittlich acht marginalisierte Menschen angetroffen. Dabei handelte es sich überwiegend um AnrainerInnen mit Migrationshintergrund, die zum Teil sehr viel Alkohol konsumieren. Angebote durch *sam hbh* wurden meist abgelehnt. Dennoch hielten die MitarbeiterInnen kontinuierlich den Kontakt aufrecht und arbeiteten an der Vertrauensbildung. Einzelne von ihnen verringerten mit der Zeit tatsächlich den übermäßigen Alkoholkonsum und ihr physischer Zustand verbesserte sich. Obdachlose Menschen wurden nur vereinzelt wahrgenommen, im Winter am Anfang des Jahres wurden sie erfolgreich in Notquartiere vermittelt.

Mit den wärmeren Temperaturen im März intensivierte *sam hbh* die Regelkommunikation am gesamten Arthaberplatz. Der Ort war auch immer wieder Thema im – vom Bezirk organisierten – Vernetzungstreffen „Chancen im Freiraum". Regelmäßig auftauchende Beschwerden betrafen – neben der Verschmutzung durch Müll und Urin – auch den Alkoholkonsum mancher Menschen, laute Streitereien sowie dem mutmaßlichen Handel mit und Konsum von Cannabis. Da sich die Situation nicht umgehend besserte, fand am 03. Juni 2019 ein außerordentliches „Chancen im Freiraum"-Treffen mit allen KooperationspartnerInnen[32] statt. Zur Verbesserung der Situation wurde ein umfassender Maßnahmenkatalog beschlossen. Die Situation hat sich mittlerweile entspannt und deutlich verbessert. Diese Einschätzung teilten auch die KooperationspartnerInnen im „Chancen im Freiraum" Treffen am 27.06.2019.

Von Juli bis Ende Oktober wurden nur mehr durchschnittlich vier marginalisierte Menschen angetroffen. Ab November ging der Aufenthalt weiter zurück und es wurden nur an einzelnen Tagen wenige Menschen angetroffen, die in der Umgebung wohnen. Eine besondere Beschwerdelage gab es im 2. Halbjahr nicht mehr und der Platz war aus Sicht von *sam hbh* sozial verträglich.

sam hbh im 3. Bezirk

Wien Mitte

In Wien Mitte wurden im Jahr 2019 zwischen null und max. 24, durchschnittlich sechs, marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Dabei handelte es sich um wohnungslose Menschen, KonsumentInnen illegaler Suchtmittel und Armutsbetroffene, wie etwa StraßenzeitungsverkäuferInnen.

Die Interventionen der *sam hbh*-MitarbeiterInnen vor Ort waren vielfältig: Menschen, die auf kostenlose medizinische Versorgung angewiesen sind, wurden zu karitativen Einrichtungen vermittelt oder bekamen Informationen zu gratis Essensausgabestellen. Obdachlose Menschen wurden während des Winterpakets des *Fonds Soziales Wien* (*FSW*) in Notquartiere vermittelt,

[32] Vertreten waren *BV 10*, *Jugendtreff Arthaberbad*, *Kinderfreunde Wien*, *Fair-Play 10*, *Polizei*, *Wohnpartner*, *MA 42*, *Back On Stage 10* und *sam hbh.*

dorthin begleitet und über verfügbare Angebote der Wohnungslosenhilfe informiert. KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden über Angebote des *Sucht-* und *Drogenhilfenetzwerkes* beraten. Auch Regelkommunikation betreffend einer angemessenen Lautstärke und Müllentsorgung fand anlassbezogen statt.

Grundsätzlich hielten sich marginalisierte Menschen im Bereich Wien Mitte meist nur kurz am Bahnhofsvorplatz auf. Einzelne wohnungslose Menschen nutzten das Einkaufscenter *THE MALL* mangels Alternative auch zum längeren Aufenthalt. Mit dem Security-Personal des Einkaufscenters *THE MALL* gab es eine wöchentliche Vernetzung, um sich über Veränderungen und Unterstützungsbedarf durch *sam hbh* auszutauschen. Nach Rückmeldungen der Security THE MALL gab es 2019 keine nennenswerte Beschwerdelage. Frühere Beschwerden betrafen vor allem Spuren von intravenösem Konsum in den frei zugänglichen WC-Anlagen von *THE MALL* – Dieser sei aber im Jahr 2019 zurückgegangen. Kurzzeitig gab es Ende Juli/Anfang August wieder einen kurzzeitigen Anstieg an Beschwerden. Bei verstärkten Begehungen bestätigten sich die Beschwerdeinhalte: Bei den Telefonzellen im Bereich der *Wiener Linien* nahm *sam hbh* immer wieder Spuren von Konsum wahr. Das Thema wurde regelmäßig im *Sicherheits-Jour-fixe Wien Mitte* besprochen und gemeinsame Lösungen entwickelt. Ende August verbesserte sich die Situation wieder deutlich.

Mit März 2019 hielten sich vermehrt Jugendliche vor Ort auf, die durch lautes Musikhören und hinterlassenen Müll negativ auffielen. Laut Security-Personal kam es dabei auch zu Vandalismus und aggressivem Verhalten. Als Konsequenz wurden mehrere Hausverbote ausgesprochen. Die auf Jugendliche fokussierte Einrichtung *FAIR-PLAY-03* stand ab diesem Zeitpunkt regelmäßig in Kontakt mit den jungen Menschen, um Problembewusstsein zu schaffen. Ab Mitte März nahm zweiwöchentlich auch *FAIR-PLAY.03* an der wöchentlichen Vernetzung mit dem Security-Personal von *THE MALL* teil. Im von *sam hbh* einberufenen *Sicherheits-Jour-fixe Wien Mitte* wurde dieses Thema laufend thematisiert. Mit Ende Juni hatte sich die Situation wesentlich verbessert, und die betroffenen Jugendlichen waren kaum mehr in Wien Mitte anzutreffen.

Auffallend während des ersten Halbjahres 2019 war, dass sich vermehrt einzelne psychisch kranke Frauen in Wien Mitte aufhielten. Meist wurde *sam hbh* durch das Security Personal von THE MALL und der Polizeiinspektion Wien Mitte zur Unterstützung hinzugezogen, um mit den Frauen Kontakt aufzunehmen. Kontinuierliche Beziehungsarbeit und das Herstellen von Vertrauen waren wesentlich, um diesen Frauen gezielt Hilfe anbieten zu können. Einige von ihnen lehnten die Hilfsangebote dennoch kontinuierlich ab.

Im Rondeau beim S-Bahnausgang Ungargasse war die Situation im gesamten Jahr 2019 unauffällig. Vor Ort wurden kaum KlientInnen angetroffen. Sehr vereinzelt gab es Konsumspuren, welche von *sam hbh* fachgerecht entsorgt wurden. Mit September wurde der hintere Bereich des Rondeaus komplett vergittert und keine Spuren mehr wahrgenommen.

Im September gab es einzelne Beschwerden seitens des Centermanagement *THE MALL* betreffend Straßenzeitungsverkäufern mit gefälschten bzw. fehlenden Ausweisen. *sam hbh* achtete daraufhin vermehrt auf „falsche" AugustinVerkäuferInnen ohne Ausweis und kommunizierte Regeln über die gesetzliche Lage betreffend betteln. Mit zwei bekannten, offiziellen Augustin-Verkäufern besteht ein gutes Einvernehmen, sie halten sich weiterhin vor Ort auf.

Am 2. Oktober war *sam hbh* gemeinsam mit den *ÖBB*, *Wiener Linien*, der Polizei, dem FAIR-PLAY-TEAM.03 und dem *Roten Kreuz* beim vom Centermanagement *THE MALL* organisierten *Sicherheitstag Wien Mitte* mit einem Infostand vertreten. Dieses Format wurde im von *sam hbh* organisierten *Sicherheits-jour-fixe Wien Mitte* entwickelt und fand dieses Jahr bereits zum vierten Mal statt. Beschwerden betreffend Wien Mitte wurden an diesem Tag weder bei *sam hbh* noch bei den anderen KooperationspartnerInnen eingebracht. PassantInnen zeigten sich neugierig betreffend der Angebote von *sam hbh* und wurden in Gesprächen über den Auftrag der Sozialen Arbeit als auch über die Lebenswelten von marginalisierten Menschen informiert.

Mit dem Security-Personal von *THE MALL* und dem FAIR-PLAY-TEAM.03 fanden regelmäßig Vernetzungen statt, um auf Veränderungen rasch reagieren zu können. Weiters ist in Wien Mitte auch regelmäßig das Team von *streetwork* (*suchthilfe wien*) vor Ort, welches sich speziell um Vermittlungen, Information und Betreuung von KonsumentInnen illegaler Suchtmittel kümmert.

Im Großen und Ganzen war die Situation in Wien Mitte im 2019 aus Sicht von *sam hbh* sozial verträglich. Seit der Einführung des Alkoholkonsumverbots am Praterstern mit 27. April 2018 wurde seitens *sam hbh* laufend erhoben und überprüft, ob es zu Verlagerungen des Aufenthaltsortes von marginalisierten Menschen hin zum 3. Bezirk kommt. Dies wurde bis dato nicht wahrgenommen.

Stadtpark

Im Jahr 2019 wurden bei Begehungen im Stadtpark zwei bis 14 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Hauptinterventionen von *sam hbh* an diesem Ort waren vor allem Informationsgespräche zu Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sowie Beratungsgespräche bei gesundheitlichen Problemen und verfügbaren Unterstützungsmöglichen. Bei Bedarf wurden Begleitungen zu Einrichtungen wie dem *Gesundheitszentrum Neunerhaus* oder den *Louisebus* der *Caritas* getätigt – in beiden werden auch nicht versicherte Menschen behandelt. In der kalten Jahreszeit bestand ein Schwerpunkt von *sam hbh* in der Vermittlung von obdachlosen Menschen zu Notquartieren. Im Zuge des Winterpakets des *FSW* konnten auch Menschen ohne Anspruch auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz vermittelt werden und diese konnten so kurzzeitige Stabilisierung erfahren. *sam hbh* wurde im Winter Anfang des Jahres regelmäßig vom Kältetelefon der *Caritas* zur Abklärung des gesundheitlichen Zustands obdachloser Menschen hinzugezogen bzw. unterstützte bei der Suche nach Unterbringung. Häufig gab es auch Kooperationen mit dem Streetwork-Team der *Gruft* (*Caritas*) betreffend obdachloser Personen.

Auffallend im Stadtpark war, dass 2019 weit weniger obdachlose Menschen als in den Vorjahren angetroffen wurden. Jene Menschen, die angetroffen wurden, hielten sich vereinzelt dort auf. Eine im Vorjahr regelmäßig angetroffene Gruppe, mit der es viele Kontakte gab, hielt sich nur mehr selten im Stadtpark auf. Zwei Personen dieser Gruppe waren im Lauf des Jahres verstorben.

Während der Einsätze im Stadtpark begegnete man immer wieder auch psychisch kranke Menschen, die sich meist nur kurz im Park aufhielten. Manche obdachlose, psychisch kranke KlientInnen sind hingegen bereits seit Jahren bekannt und nutzen den Stadtpark als alternativen Aufenthaltsort. Unter diesen Menschen ist auch eine psychisch auffällige, obdachlose Frau, die die Angebote und den Kontakt mit *sam hbh* stets ablehnt. Umso wichtiger war es gerade im Winter regelmäßig nach dem Gesundheitszustand dieser Frau zu sehen, um im Gefahrenfall die Rettung hinzuziehen zu können.

Vereinzelt war *sam hbh* auch mit Jugendlichen in Kontakt, die sich besonders in der wärmeren Jahreszeit im Stadtpark aufhielten. Interventionen betrafen hier Regelkommunikation betreffend lauter Musik aber auch Verschmutzung. Vereinzelt gab es auch Beratungsgespräche betreffend Konsum von Cannabis. Auch die für Jugendliche spezialisierte Einrichtung *checkit!* der *suchthilfe wien* wurde den Jugendlichen als Beratungsmöglich empfohlen.

Im November und Dezember 2019 ging *sam hbh* im Rahmen der Kältekooperation mit dem Kältetelefon der *Caritas* und dem Kälteapp des *FSW* Meldungen von obdachlosen Menschen nach. Meist handelte es sich um *sam hbh* bereits bekannte Personen. Für viele war es auf Grund der bestehenden Beziehung gut möglich, sie in Notquartiere zu vermitteln.

Vereinzelt wurden Konsumspuren wahrgenommen und umgehend fachgerecht entsorgt.

Im Großen und Ganzen war die Situation im Stadtpark 2019 sozial verträglich. Konflikte zwischen den unterschiedlichen NutzerInnen des Parks wurden nicht beobachtet. *sam hbh* erreichten im ganzen Jahr 2019 auch keine Beschwerden.

Sonstige Orte im 3. Bezirk

Kardinal-Nagl-Platz

Am Kardinal-Nagl-Platz wurden im Jahr 2019 maximal acht marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen, an den meisten Tagen wurde niemand angetroffen. Bei den angetroffenen Menschen handelte es sich meist um BettlerInnen. Diese wurden in rechtlichen Fragen beraten, etwa wohin sie sich bei Verwaltungstrafen wenden können, oder sie wurden mit Informationen betreffend Essensausgabestellen versorgt. Anlassbezogen kommunizierte *sam hbh* auch Regeln des Zusammenlebens, etwa beim Füttern von Tauben durch ParkbesucherInnen.

Im Dezember wurde einige Male im vor Ort befindlichen Pavillon ein Nächtiger angetroffenen. Vermittlungsangebote in ein Notquartier lehnte der Mann trotz mehrmaligen Angebots seitens

sam hbh ab. Der Mann wurde regelmäßig aufgesucht, um den aktuellen Hilfsbedarf zu ermitteln. Mit Anfang 2020 wurde er nicht mehr angetroffen.

Aus Sicht von *sam hbh* war die Situation im ersten Halbjahr 2019 sozial verträglich.

Rochusmarkt/Rochuspark

Im Jahr 2019 wurden im Bereich Rochusmarkt/Rochuspark bis zu maximal acht marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen, an einigen Tagen gar niemand. Es handelte sich meist um BettlerInnen und StraßenzeitungsverkäuferInnen, viele davon sind *sam hbh* schon seit langem bekannt und in der Regel mit den Gegebenheiten des Sozialsystems der Stadt Wien vertraut. Es wurden in erster Linie Beziehungsgespräche geführt, aktueller Bedarf an Hilfe abgeklärt oder bei erhaltenen Strafen an entsprechende Rechtsberatungsstellen vermittelt. Im Februar wurde eine Anfrage des Kältetelefons der Caritas betreffend einer Bettlerin im Rochuspark an *sam hbh* weitergeleitet. Sie wurde daraufhin von *sam hbh* erfolgreich in ein Winternotquartier vermittelt.

Am 03.04.2019 und am 06.06.2019 war *sam hbh* beim mobilen Bus des *Stadtservice Wien* im Rahmen der Grätzlaktion mit einem Infostand vertreten. An beiden Tagen wurden keinerlei Beschwerden an *sam hbh* herangetragen, immer wieder wurde von BesucherInnen des Infostands auch Anerkennung und Dank für die Arbeit von *sam hbh* ausgesprochen.

Auch im November und Dezember gab es im Rahmen der Kältekooperation mit dem *Kältetelefon* der *Caritas* und der *Kälteapp* des *FSW* Meldungen über den Aufenthalt von obdachlosen Personen, welchen *sam hbh* umgehend nachging. Oft konnte eine erfolgreiche Vermittlung in ein Notquartier getätigt werden und obdachlose Menschen so zumindest kurzzeitig physische und psychische Erholung erfahren.

Im Bereich Rochusmarkt/Rochuspark war die Situation aus Sicht von *sam hbh* stets sozial verträglich.

Station Rennweg

In der Station Rennweg hielten sich im Jahr 2019 durchschnittlich zwei marginalisierte Menschen zeitgleich auf. Neben alkoholkranken Menschen handelte es sich dabei um KonsumentInnen illegaler Suchtmittel. Sie waren über die Angebote im *Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk* informiert und bereits an einige Einrichtungen angebunden. Beim Hinterausgang der Station wurden Konsumspuren vorgefunden und von den *sam hbh*-MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt.

Weiters wurden vor Ort gelegentlich BettlerInnen angetroffen, welche mit Informationsmaterial betreffend Essensausgabestellen versorgt wurden. Mit den meisten dieser Menschen besteht ein gutes Betreuungsverhältnis und Gespräche mit *sam hbh* werden gerne angenommen.

BERICHT DES TEAMS *SAM PLUS*

sam plus im 6. Bezirk

Bruno-Kreisky-Park

2019 hielten sich durchschnittlich vier marginalisierte Menschen im Bruno-Kreisky-Park auf. Dieser konsumpflichtfreie Raum mit ausreichend Grünflächen ist auch bei finanzschwachen Menschen beliebt und wird vor allem im Sommer zum Aufenthalt genutzt. Regelmäßig wurde hier Kontakt zu Menschen geknüpft, ihre individuelle Problemsituation und der Bedarf an Hilfe abgeklärt und in Einrichtungen des Wiener Gesundheits- und Sozialsystems vermittelt.

Vereinzelt wurden in der warmen Jahreszeit untertags auch schlafende Menschen oder Schlafutensilien wahrgenommen. Zum Beispiel konnte eine obdachlose Frau, die regelmäßig im Park nächtigte und Opfer eines körperlichen Übergriffes geworden war, über intensive, mehrmonatige Vertrauensarbeit an zuständige Hilfsangebote vermittelt werden. *sam plus* begleitet die Dame bis sie letztendlich eine Gemeindewohnung übernehmen konnte.

Im ersten Quartal 2019 stand *sam plus* in regelmäßigem Austausch mit BetreuerInnen der WC Anlage im Park. Themen der Vernetzungen waren der Aufenthalt von suchtkranken Menschen und hinterlassene Konsumspuren. *sam plus*- MitarbeiterInnen führten Sensibilisierungsgespräche (Umgang mit infektiösem Material, Begegnung mit marginalisierten Menschen) und setzten das Angebot, kostenlose Schulungen für die MitarbeiterInnen durchzuführen.

Christian-Broda-Platz

Hier trafen die MitarbeiterInnen von *sam plus* im Jahr 2019 ganzjährig marginalisierte Menschen an, die den Ort für ihre Tagesfreizeit oder als Treffpunkt nutzten. Es handelte sich dabei in erster Linie um AlkoholkonsumentInnen und von Armut betroffene Menschen aus den östlichen EU-Ländern und KonsumentInnen illegaler Suchtmittel. In den Wintermonaten waren es maximal sechs marginalisierte Menschen zeitgleich, im Sommer maximal zehn Menschen. Schwerpunkte der Tätigkeiten des *sam plus*-Teams waren Abklärungen hinsichtlich der persönlichen Problemlagen und darauf abgestimmte Beratungs- und Informationsgespräche. Suchtkranke Menschen wurden über Angebote im Sucht- und Drogenhilfenetzwerk informiert und motiviert diese auch anzunehmen. Alkoholkonsumierende, marginalisierte Menschen vor Ort wurden über das Thema Alkoholreduktion und passende Gesundheitseinrichtungen informiert und motiviert diese aufzusuchen. Menschen, die keine Versicherung besitzen, wurden über karitative Einrichtungen wie kostenlose Essensausgabestellen oder karitative medizinische Versorgungseinrichtungen wie dem *Neunerhaus* informiert.

Zu Beginn des Jahres fand in der Nacht immer wieder Handel mit Suchtmittel statt. Nach Intensivierung der polizeilichen Präsenz, nahm *sam plus* eine wesentliche Verbesserung der Situation vor Ort wahr und im restlichen Jahr mussten von *sam plus* deutlich seltener Konsumspuren entsorgt werden.

Esterhazypark

2019 traf *sam plus* im Park immer wieder marginalisierte Menschen an (max. sieben zeitgleich), von denen viele das Gesprächsangebot von *sam plus* annahmen. Einzelne konnten in weiterführende Einrichtungen vermittelt werden, andere wussten bereits über bestehende Angebote im Wiener Gesundheits- und Sozialsystem Bescheid und waren an verschiedenen Stellen angedockt. Mit Ende des Winterpakets begann die Anzahl der sich aufhaltenden marginalisierter Menschen im Park und in der nahen Umgebung zu steigen. Auch mehrere NächtigerInnen nutzten den Park mangels Alternativen als Schlafplatz. Dies war Anlass für eine Vernetzung mit der Bezirksvorstehung Mariahilf, Caritas Gruft, Fairplay 06, Fonds Soziales Wien (FSW) und *sam plus* statt, um geeignete Maßnahmen zu besprechen. Mit Anfang August wurden seitens FSW die Eröffnung eines neuen, niedrigschwelligen Wohnangebotes (offenes Haus Kerschensteinergasse) in die Wege geleitet, in das die Caritas Gruft und *sam plus* zuweisen konnten. Innerhalb weniger Wochen konnte so ein Großteil der betroffenen Menschen untergebracht werden und so eine Stabilisierung erfahren.

sam plus begeht auch diesen Park regelmäßig – wie alle anderen Parks im Einsatzgebiet auch – um zu überprüfen, ob Konsumspuren zu finden sind. Diese werden immer fachgerecht entsorgt.

sam plus nahm im Park regelmäßig an der Veranstaltung „Frühstück im Park“ teil, welche von ehrenamtlich tätigen Menschen aus der Zivilgesellschaft organisiert wird und im Zuge dessen gespendete Lebensmittel an bedürftige Menschen ausgegeben werden.

Mariahilfer Straße / Barnabitengasse

Im Zuge der Vermittlung von obdachlosen Menschen in das neu geschaffene *Haus Kerschensteinergasse* (OHK), intensivierte *sam plus* die Einsätze bis hin zur Mariahilfer Straße, um das Angebot mehr Menschen zugänglich zu machen. Im Bereich zwischen Esterhazypark und Mariahilfer Straße, rund um die Barnabitengasse, wurden regelmäßig marginalisierte Menschen angetroffen, die motiviert wurden, das neue Angebot anzunehmen. *sam plus* konnte in Kooperation mit der Caritas Gruft viele von ihnen in das offene Haus Kerschensteinergasse vermitteln und begleiten. Trotz dieses neuen Angebots, gab es Menschen, die es weiterhin vorzogen – auch in den kalten Monaten – im Freien zu nächtigen.[33] Diese wurden weiterhin aufgesucht, um im Bedarfsfall Hilfestellung geben zu können bzw. um kontinuierlich an Vertrauen und der Motivation zu arbeiten.

Gegen Ende des Jahres standen die MitarbeiterInnen von *sam plus* mit einer obdachlosen, 16-jährigen Jugendlichen in Kontakt, die schwanger war und raschen Bedarf an Hilfe hatte. Innerhalb kurzer Zeit konnten sich die weiblichen Mitarbeiterinnen des Teams als Vertrauenspersonen

[33] Gründe hierfür sind vielfältig (z.B. Hausverbote, psychische Erkrankungen, spezielle Bedürfnisse wie Pärchenzimmer oder Mitnahme von Hund).

etablieren und eine gemeinsame Kontaktaufnahme zur MAG ELF einleiten. Zur ersten Stabilisierung wurde die Jugendliche in die Notschlafstelle *away* der *Caritas* vermittelt.

Fritz-Imhoff-Park

Vor allem in der warmen Jahreszeit wurden immer wieder KonsumentInnen illegaler Suchtmittel angetroffen. *sam plus*-MitarbeiterInnen nahm Kontakt zu ihnen auf, um Angebote zu setzen und für verantwortungsvollen Umgang mit dem eigenen Konsumverhalten zu sensibilisieren. Konsumspuren wurden fachgerecht entsorgt.

Loquaipark

Auch im Loquaipark wurden seit dem Ende des Winterpakets 2018/2019 vermehrt NächtigerInnen im Park wahrgenommen. Teilweise handelte es sich hier um KlientInnen, die *sam plus* vom Esterhazy kennt und die keine Unterkunft haben. Schwerpunkte waren hier die Abklärung von Problemlagen, Entlastungspräche und Vermittlungen in für karitative Einrichtungen.

Im zweiten Halbjahr 2019 hielten sich wieder zwei Frauen mit offensichtlich psychischen Erkrankungen im Park auf. Kontaktaufnahme und Beziehungsaufbau gestalteten sich als schwierig und langwierig und bedurften einer Abstimmung aller vor Ort tätigen Institutionen (v.a. Fairplay 06, Polizei und eben *sam plus*). Mit der Zeit konnte eine Anbindung an entsprechende Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe erreicht werden. Gegen Ende des Jahres 2019 war eine der beiden Frauen wohnversorgt, die andere nutzt mittlerweile zumindest Tageszentren und fallweise Notquartiersangebote. Im Sinne der Überlebenssicherung hat *sam plus* bei kälteren Witterungsbedingungen vermehrt den Park aufgesucht, um zu sehen, ob angetroffene NächtgerInnen akute Hilfe brauchen.

Millergasse

sam plus suchte regelmäßig die Millergasse auf, um für angetroffene marginalisierte Menschen Unterstützungsangebote zu setzen. Gelegentlich wurden Konsumspuren gefunden und fachgerecht entsorgt.

Minna-Lachs-Park

Hier trafen die *sam plus* KollegInnen im Jahr 2019 nur selten marginalisierte Menschen an. Dennoch sucht *sam plus* den Park regelmäßig auf, um etwaige Hilfestellung anbieten zu können.

U6 Station Gumpendorferstraße und Gürtelbögen:

Mitte des Jahres wurde die Station in ein Baugerüst gehüllt und mit der Renovierung des Gebäudes begonnen. Im Zuge dessen kam es auch zur Verlegung der Haltestellen des Busses 57A und der Straßenbahnlinien 6 und 18. Durch die Baugerüste rund um die Station kam es zu Engstellen beim Gehsteig. Dies führte immer wieder zu Nutzungskonflikten zwischen Fahrgästen

der öffentlichen Verkehrsmittel und marginalisierten Menschen, die sich hier länger aufhielten. *sam plus* war ab diesem Zeitpunkt hier verstärkt im Einsatz, und trug mittels Sensibilisierungsgesprächen und Regelkommunikation zur Entlastung der Situation bei. Auch wurden koordinierte Maßnahmen mit KooperationspartnerInnen besprochen und in die Wege geleitet. Wahrnehmungen zu Handel mit illegalen Substanzen wurden an die Polizei weitergeleitet und durch verstärkte polizeiliche Präsenz reduziert.

sam plus im 12. Bezirk

Längenfeldgasse „Die Linse"

Dieser Bereich entlang der U-Bahntrasse in der Nähe der Station Längenfeldgasse umfasst einen Gemeinschaftsgarten, einen Skate- und Kletterpark sowie Grünflächen. Vereinzelt wurden auch KonsumentInnen illegaler Suchtmittel angetroffen, die über die Angebote im Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk informiert wurden. Auch wurden sie regelmäßig angewiesen Konsummaterial zu tauschen oder fachgerecht zu entsorgen, und auf die Gefahren von liegengelassenem Material hingewiesen. Konsumspuren wurde von den MitarbeiterInnen von *sam plus* fachgerecht entsorgt. Im Rahmen des Verkehrsknotenpunkte-Konzeptes wurde auch „Die Linse" bewertet und einige Verbesserungsvorschläge umgesetzt (z.B. erhöhte Reinigung im Durchgang Dunklergasse, Veränderung Schließsystem der Wiener Linien im Bereich der Technikanlage beim Längenfeldgarten etc.). Im zweiten Halbjahr entspannte sich die Situation deutlich. Auch Beschwerden von NutzerInnen des Gemeinschaftsgartens gingen deutlich zurück.

Stadtwildnis

Auf dieser weitläufigen Grünfläche in unmittelbarer Angrenzung an die U4 Station Margaretengürtel trafen *sam plus*-MitarbeiterInnen in den wärmeren Monaten immer wieder marginalisierte Menschen an (max. sechs zeitgleich). Zu Beginn des Sommers wurden häufig Schlafutensilien – vor allem im mit hohem Gras bewachsenen ungemähten Teil der Wiese – wahrgenommen. Wenn NächtigerInnen angetroffen wurden, so wurden entsprechende Angebote gesetzt und motiviert verfügbare Einrichtungen zu nutzen. Vorgefundene Konsumspuren wurden fachgerecht entsorgt. Im Verlauf des Juli gab es vermehrt Verunreinigungen in der hohen Wiese, sodass *sam plus* über eine Vernetzung mit der MD-OS eine Grundreinigung des Areals veranlasste. Am 25.07. wurde von MA 48 und MA 42 gemäht und gereinigt, *sam plus* war anwesend, um bei Bedarf Menschen Angebote zu setzen und zu vermitteln. Im letzten Quartal 2019 wurden nur mehr vereinzelt Spuren von NächtigerInnen wahrgenommen. Die Situation hat sich gegen Ende des Jahres deutlich entspannt.

sam plus im 15. Bezirk

siehe S. 33

Workshops für Schulen, Kindergärten und KooperationspartnerInnen

sam plus hat in Gesprächen mit PädagogInnen und LeiterInnen von Schulen und Kindergärten im 6. Bezirk den Wunsch an Fortbildungen bzw. Workshops für die Lehrenden festgestellt. Die

Themen bewegen sich im Bereich generelles Wissen über Sucht, Umgang mit KonsumentInnen illegaler Suchtmittel im öffentlichen Raum, Umgang mit infektiösem Material, urbane Kompetenz sowie Methoden, um diese Themen mit den Kindern zu bearbeiten. *sam plus* hat daraufhin mit dem *Institut für Suchtprävention* (ISP) den Workshop „Was ist Sucht? Urbane Kompetenz und suchtpräventive Ansätze für pädagogische Fachkräfte" konzipiert, welcher in Kooperation gemeinsam vierteljährlich kostenlos angeboten wird. 2019 wurden die ersten beiden Termine abgehalten (16.10. & 13.12.), welche jeweils ausgebucht waren.

Des Weiteren wurden Workshops (urbane Kompetenz, Umgang mit marginalisierten Menschen und infektiösem Material) für Fairplay 15 sowie den Österreichischen Austauschdienst (OeAD) organisiert und abgehalten.

BERICHT DES TEAMS *HELP U*

Im Jahr 2019 war *help U* hauptsächlich in folgenden Gebieten im Einsatz: Ausgehend vom zentralen Stützpunkt am Karlsplatz, suchte 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 konzentrierten 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 2018/2019 konnten 49 Vermittlungen in Notquartiere durchgeführt werden. Durch die Beratung und Vermittlung der KlientInnen in den Vorjahren, konnten viele das Angebot in diesem Winterpaket selbstständig in Anspruch nehmen. Diese Entwicklungen zeigen das erfolgreiche Empowerment (also die Stärkung der eigenen Handlungssicherheit) der Zielgruppe durch die Soziale Arbeit. 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 der Sozial- und Rückkehrberatung, P7, KuWo, Lousie Bus, Kältetelefon, 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 KundInnen der *Wiener Linien*. 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 in Multiproblemlagen ohne sozialrechtliche Ansprüche in Österreich. Neben ihrer Tagesfreizeit, verbringen einzelne auch ihre Nächte vor Ort, wobei in der wärmeren Jahreszeit vermehrt Plätze im Freien genutzt werden. Im Schnitt hielten sich im Jahr 2019 zehn marginalisierte Personen gleichzeitig im Einsatzgebiet von *help U* auf. Dieses umfasst neben den drei U-Bahnstationen am Karlsplatz, auch den städtischen Resselpark, den Schillerpark, die Secession und die TU-Arkaden. All diese Bereiche wurden mehrmals täglich zu unterschiedlichen Tageszeiten von *help U* aufgesucht.

Bereich TU Arkade und Umgebung

Eine Gruppe von SlowakInnen,[34] die sich seit vielen Jahren in Wien aufhält und von *help U* betreut wird, war 2019 nur mehr zeitweise bei den TU Arkaden anzutreffen. Im Schnitt waren es bis zu fünf Personen zeitgleich. *help U* setzte hier verstärkt auf Regelkommunikation (betreffend erhöhter Lautstärke und liegengelassenem Müll) und informierte über die Angebote von karitativen Einrichtungen. In Gesprächen mit Geschäftstreibenden und den MitarbeiterInnen der Technischen Universität stellte sich heraus, dass es im Jahr 2019 so gut wie keine Beschwerden mehr gab.

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

Mit dem Start des Winterpakets 2018/2019 konnte durch motivierende und regelmäßige Informationsgespräche, sowie durch Begleitungen zu zuweisenden Stellen und Notquartieren, die meisten der sich im Einsatzgebiet befindlichen Personen Unterkunft bekommen und zumindest temporäre Stabilisierung erfahren.

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 KundInnen, PassantInnen, TouristInnen und Geschäftstreibenden finden sich auch marginalisierte Menschen vor der Station ein. Im Jahr 2019 wurden regelmäßig dem Team *help U* bekannte und „neue“ BettlerInnen vor dem Eingangsbereich angetroffen. Viele

[34] Es handelt sich hier um Angehörige der osteuropäischen Bevölkerungsgruppe Roma.

von ihnen nahmen die Gesprächsangebote der *help U*-MitarbeiterInnen dankend an. Anlassbezogen wurden die Beförderungsbedingungen der *Wiener Linien* kommuniziert und auf Regeln für ein funktionierendes Nebeneinanders im öffentlichen Raum hingewiesen.

Der wöchentlich an Samstagen stattfindende Flohmarkt auf dem Parkplatz neben der U-Bahnstation, ist ebenso Treff- und Sammelpunkt für viele marginalisierte Personen. Auch hier war *help U* regelmäßig präsent, setzte Informations- und Beratungsgespräche und war darüber hinaus regelmäßig im Gespräch mit „Standlern", KundInnen und PassantInnen, um etwaige Anliegen entgegen zu nehmen. In den öffentlichen WC-Anlagen im Stationsbereich wie auch am Parkplatz wurden 2019 immer wieder Konsumspuren wahrgenommen, die von *help U*-MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt wurden. KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden 2019 nur selten vor Ort angetroffen.

Pilgramgasse

Im Bereich der U-Bahn Station Pilgramgasse wurden 2019 regelmäßig KonsumentInnen illegaler Suchtmittel vor der Station angetroffen. Auch hier wiesen die WC-Anlagen regelmäßig Konsumspuren auf, die von *help U*-MitarbeiterInnen umgehend fachgerecht entsorgt wurden. Die Station wurde auch gerne von BettlerInnen und Augustin-VerkäuferInnen zum Aufenthalt genutzt. Diese Menschen haben oft keine Versicherung und Ansprüche auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz, und werden von *help U* deshalb regelmäßig an karitative Einrichtungen (wie z.B. dem *neunerhaus*) weitervermittelt. Seit der Sperre im Februar 2019 und dem Umbau der Station, wurde die Station seltener aufgesucht.

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 2019 größtenteils gesperrt. In der näheren Umgebung dieser Station befinden sich verschiedene soziale Einrichtungen, wie beispielsweise das sozialmedizinische Zentrum *jedmayer*, die *neunerhaus* Arztpraxis, „s'Häferl", sowie diverse Ausspeisungsstellen. Wegen der Hin- bzw. Abreise zu diesen Einrichtungen halten sich kurzzeitig unterschiedliche marginalisierte Menschen im Bereich des Margaretengürtel auf. Sie werden von *help U* bedarfsorientiert beraten, anlassbezogen werden Regeln kommuniziert.

Im überdachten Bereich der U-Bahnstation wurden im Jahr 2019 regelmäßig BettlerInnen aus den östlichen EU-Staaten angetroffen, die vor Ort ihre Tagesfreizeit verbringen. *help U* setzte sozialarbeiterische Angebote, informierte über karitative Einrichtungen und gratis Essensausgabestellen, und kommunizierte anlassbezogen Beförderungsbedingungen der *Wiener Linien*.

Bruno-Kreisky-Park

Der Bruno-Kreisky-Park ist wegen seiner zentralen Lage und dem Angebot an Sitz- und Liegeflächen in den warmen Monaten stark besucht. Auch marginalisierte Menschen nutzten den Park im Jahr 2019 zum Aufenthalt und als Erholungsort. Einzelne nächtigten mangels Alternativen

im Sommer im Park. Gelegentlich wurden Konsumspuren wahrgenommen und umgehend fachgerecht entsorgt. Angetroffene suchtkranke Menschen wurden über Angebote im Sucht- und Drogenhilfenetzwerk informiert. Jene Menschen, die aus den österlichen EU-Staaten stammen und keine Versicherung besitzen, wurden über karitative medizinische Angebote und Essensausgabestellen informiert.

Trotz großer Inanspruchnahme der Grünanlage wurde 2019 eine hohe soziale Verträglichkeit wahrgenommen.

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. Gefundene Konsumspuren wurden umgehend fachgerecht entsorgt. *help U* trat mit den KonsumentInnen illegaler Suchtmittel vermehrt in Kontakt, bot Unterstützung und thematisierte die Außenwirkung auf andere NutzerInnen des öffentlichen Raums. Die meisten von ihnen sind bereits an das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk angebunden und nehmen entsprechende Einrichtungen auch in Anspruch.

Bereich U6-Stationen

Gumpendorfer Straße

In der unmittelbaren Umgebung der U6-Station Gumpendorfer Straße liegen viele soziale Einrichtungen, wie z.B. das Tageszentrum *jedmayer,* das Franziska-Fast-Haus, die Aidshilfe Wien, der PSD sowie das 11erHaus, weswegen sich in diesem Bereich immer wieder marginalisierte Personen aufhalten. Aufgrund der räumlichen Gegebenheiten der historischen Architektur entsteht in der Halle der U-Bahnstation bei starker Frequentierung rasch ein Gefühl der Enge. Betreffend dem verstärkten Aufenthalt in diesem Bereich, kam es in der Vergangenheit immer wieder zu Beschwerden. Wegen der Sanierung des Gebäudes und dem Gerüst war die Situation im Jahr 2019 kurzzeitig besonders herausfordernd: Mangels Alternativen hielten sich nun bei der schmalen Autobushaltestelle 57a verstärkt marginalisierte Menschen auf (bis zu 15 zeitgleich). *help U* kooperierte hier eng mit der Eirichtung *sam plus* und war drei Mal täglich vor Ort, um ein Bewusstsein für die räumliche Situation zu schaffen. Im Allgemeinen wurde die Situation im Bereich der U6-Gumpendorfer Straße als ruhig und größtenteils sozial verträglich eingestuft, was auch auf die verstärkte Präsenz und die Kooperation von *help U*, den *Wiener Linien* Securities und der Polizei zurück zu führen ist.

Fritz-Imhoff-Park

Der Fritz-Imhoff-Park liegt zwischen den U-Bahnstationen Gumpendorfer Straße und Margaretengürtel und bietet für seine NutzerInnen viele Sitzmöglichkeiten und Spielflächen. In den Sommermonaten setzt die Jugendeinrichtung *Juvivo* viele Angebote für Kinder und Jugendliche und fungiert auch als KooperationspartnerIn. *help U* trat regelmäßig mit KonsumentInnen illegaler Suchtmittel in Kontakt, die sich im Park aufhielten und dort ihre Freizeit verbrachten. *help U* informierte über die Angebote der Wiener Sozialeinrichtungen und versuchte ein Bewusstsein für einen verantwortungsvollen Umgang mit Konsumutensilien zu schaffen.

Gefundene Konsumspuren wurden von *help U* fachgerecht entsorgt. Darüber hinaus war das Team *help U* Ansprechpartner für AnrainerInnen, PassantInnen und andere NutzerInnen.

Handelskai

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 wahrgenommen. Selten wurden suchtkranke Menschen tatsächlich angetroffen, und wenn über Angebote im Sucht- und Drogenhilfenetzwerk informiert. Konflikte zwischen PassantInnen, AnrainerInnen und marginalisierten Menschen rund um den Bahnhof wurden nicht beobachtet.

Dresdner Straße, Jägerstraße und Neue Donau

In den Stationen und auf den Bahnsteigen wurde vereinzelt Handel mit illegalen Suchtmitteln beobachtet. Suchtkranke Menschen, die vor Ort angetroffen wurden, informierte *help U* über die Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerks und des Sozial- und Gesundheitssystems. Durch nachhaltige Beziehungsarbeit hat sich mittlerweile ein gutes Vertrauensverhältnis mit vielen KlientInnen etabliert. Einige konnten im Jahr 2019 in höherschwellige Einrichtungen vermittelt werden und ihre individuelle Lebenssituation verbessert werden. Anlassbezogen 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 marginalisierten Menschen (hier primär obdachlosen ÖsterreicherInnen) genutzt. *help U* führte Abklärungs- und Entlastungsgespräche und stellte Angebote zur Vermittlung ins Sozial- und Gesundheitssystem.

In der Umgebung der Neuen Donau und entlang den Donau Promenaden wurden 2019 vereinzelt Konsumspuren wahrgenommen, die von *help U*-MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt wurden.

help U in Floridsdorf

Franz-Jonas-Platz

Aufgrund seiner Lage als zentraler Verkehrsknotenpunkt und der vielen Sitzgelegenheiten wurde der Franz-Jonas-Platz auch im Jahr 2019 von vielen verschiedenen Menschen zum Aufenthalt genutzt. Im gesamten Jahr 2019 wurden vor Ort durchschnittlich 16 marginalisierte Menschen[35] zeitgleich angetroffen, wobei es im Winter durchschnittlich zehn Personen waren, und in den warmen Monaten etwa 19 Personen.

[35] Die Durchschnittszahl von 16 angetroffenen marginalisierten Menschen am Franz-Jonas-Platz im Jahr 2019 setzt sich zusammen aus den Kategorien alkoholkranke Menschen (durchschnittlich elf), KonsumentInnen illegaler Suchtmittel (durchschnittlich zwei) und anderen marginalisierten Menschen (durchschnittlich drei) wie psychisch Kranke, BettlerInnen, u.a.

Bei den marginalisierten Menschen, die sich am Franz-Jonas-Platz aufhalten, handelt es sich um mehrere, nicht-zusammengehörige Gruppen mit unterschiedlichem Bedarf an Hilfe. Sie alle wurden von *help U* im Jahr 2019 beraten und bedarfsorientiert betreut und werden im Folgenden kurz beschrieben:

- Eine Gruppe alkoholkranker Menschen (größtenteils ÖsterreicherInnen) die sich im Vorjahr im hinteren Stationsteil der Straßenbahnlinie 25 (eine Doppelhaltestelle am Franz-Jonas-Platz) aufhielt, nutzt mittlerweile die Baumbänke hinter dem Straßenbahn-Expedit und vereinzelt auch die im Vorjahr neu aufgestellten Bänke bei der Unterführung Franklinstraße. Aufgrund der Intervention und Regelkommunikation sowie des konstanten Beziehungsangebotes verringerte sich die Anzahl der sich aufhaltenden alkoholkranken Menschen in der Station auf bis zu maximal drei Personen[36]. Bei dieser Gruppe handelte es sich um wohnversorgte Menschen, die in Floridsdorf leben. Eine erhöhte Lautstärke der sich dort aufhaltenden alkoholisierten Menschen wurde bei manchen Begehungen in den Abendstunden beobachtet. *help U* kommunizierte vor Ort verstärkt Regeln und führte Informations- und Beratungsgespräche. Die Situation war beim Großteil der Begehungen sozial verträglich und entspannt.
- Eine Gruppe alkoholkonsumierender Menschen (bis zu zehn) wurde meist bei den Baumbänken in der Nähe des Wettbüros angetroffen. Es handelt sich dabei um Männer unterschiedlicher Herkunft. Die meisten von ihnen gehen einer regulären Arbeit nach und sind erst am Nachmittag anwesend, um gemeinsam Alkohol zu konsumieren. Diese Menschen zeigten wenig Interesse an Beratung und Betreuung durch *help U*. Sie verhielten sich die meiste Zeit sehr unauffällig, sodass es auch kaum nötig war Regeln zu kommunizieren.
- Bei den Bänken in Richtung Krankenkassa hielten sich immer wieder bis zu vier alkoholkranke Menschen polnischer Herkunft auf. Sie konsumierten vor Ort viel Alkohol und verbrachten ihre Tagesfreizeit vor Ort. Da diese Menschen keine Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und keine Versicherung haben, ist es nicht möglich langfristige Angebote zu setzen. *help U* führte mit den Männern regelmäßig Informations- und Beratungsgespräche und begleitete sie zu karitativen Einrichtungen, wo sie kostenlose medizinische Notversorgung oder Essen bekamen.
- Aus der Gruppe junger Erwachsener, die sich 2018 bei den alkoholkranken Menschen aufgehalten hatten und zum Teil durch aggressives Verhalten aufgefallen war, wurden 2019 – bis Ende des Jahres – nur mehr vereinzelt Personen angetroffen. *help U* ist betreffend der optimalen Betreuung der jungen Menschen auch regelmäßig mit der *Mobilen Jugendarbeit Donaufeld* in Kontakt und stimmt eine gemeinsame Vorgehensweise ab. Anfang 2020 reduzierte sich die Anzahl wieder auf maximal drei Personen.

[36] Zum Vergleich: Von Jänner bis Mitte April 2018 hielten sich noch bis zu 15 alkoholkranke Menschen in der Haltestelle 25 auf.

- KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden auch im Jahr 2019 kaum angetroffen. Die MitarbeiterInnen von *help U* führten mit Einzelnen Beratungsgespräche und informierten über Angebote des Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerks.

Neben den beschriebenen Tätigkeiten mit KlientInnen vor Ort, startete *help U* im Jahr 2019 eine Kooperation mit dem *rKomz* (regionales Kompetenzzentrum) der *suchthilfe wien* und dem Spitalverbindungsdienst Contact der *Sucht- und Drogenkoordination Wien*, um KlientInnen mit schädlichem oder riskantem Alkoholkonsum noch besser vermitteln zu können. Diese Kooperation zeigte rasch erste Erfolge und wurde bereits von einigen KlientInnen angenommen, die folglich in weiterführende Angebote (Entzug, stationäre oder ambulante Therapie) vermittelt werden konnten.

Erwähnenswert ist ebenso der verstärkte Einsatz von *help U* in den Sommermonaten: Hier waren die MitarbeiterInnen zusätzlich zu ihrer regulären Präsenz mit Infotischen vor Ort im Einsatz, um interessierte AnrainerInnen und PassantInnen über die Arbeit von *help U* noch besser informieren zu können. Themen der Gespräche beinhalteten zumeist Fragen zu den Angeboten und Arbeitsweisen der Mobilen Sozialen Arbeit sowie zur Lebenssituation von wohnungslosen oder suchtkranken Menschen. Das Angebot wurde sowohl von KlientInnen der Sozialen Arbeit als auch von PassantInnen sehr gut angenommen.

Neben ihrer Arbeit mit PassantInnen und AnrainerInnen sowie mit KlientInnen, waren die *help U*-MitarbeiterInnen auch 2019 mit vor Ort tätigen Geschäftstreibenden in Kontakt und boten regelmäßig Unterstützung an – ein Angebot, das oft dankend angenommen wurde.

Bereich Bahnhof Floridsdorf

Im inneren Bereich des Bahnhof Floridsdorf wurde bis auf wenige Einzelpersonen kein Aufenthalt von marginalisierten Menschen beobachtet. Auch hier führten die MitarbeiterInnen von *help U* Informations- und Beratungsgespräche und begleiteten bei Bedarf zu sozialen Einrichtungen.

Bereich Trainingspark Bodenstedtgasse

Der groß angelegte Motorik Park wird vor allem von Sportbegeisterten, Jugendlichen und Familien frequentiert. Aufgrund der Nähe zu den zahlreichen Schulen in der Umgebung und dem Floridsdorfer Schwimmbad wird dieser Park als Treffpunkt genutzt. Marginalisierte Personen wurden hier nur selten angetroffen und dann bedarfsorientiert durch *help U*-MitarbeiterInnen beraten und zu karitativen Einrichtungen begleitet.

Bereich Hoßplatz

Der Hoßplatz wird nach seinem Umbau nur mehr gelegentlich von bis zu fünf marginalisierten Menschen genutzt. Diese wurden von *help U* über die bestehenden Angebote des Gesundheits- und Sozialsystems informiert. Am Rückweg zum Franz-Jonas-Platz wurde auch der Kinzerplatz regelmäßig aufgesucht. Diese Bereiche werden hauptsächlich von Familien und PassantInnen genutzt, marginalisierte Personen wurden hier nur selten angetroffen.

Bereich Wasserpark

Der Wasserpark wurde in regelmäßigen Abständen vom Team *help U* aufgesucht. Im Mai gab es eine Kooperation zwischen *help U*, MA 42, der *Gruft* der *Caritas* und der Polizei bezüglich eines nichtversicherten Klienten im Rollstuhl, ohne Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz, der im Wasserpark nächtigte. Der Mann wurde auf Grund seines gesundheitlichen Zustandes stationär im Krankenhaus, und nach seiner Entlassung in der Einrichtung *Kurzzeitwohnen* der *Caritas* aufgenommen.

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

Interventionen

2019 setzten die Teams der Mobilen Sozialen Arbeit 56.099 Interventionen. Der wichtigste Tätigkeitsbereich waren Kurzgespräche im Rahmen von „Beziehungsaufbau und -pflege“ (65%). Danach folgen Informations- und Beratungsgespräche (11% bzw. 6%).

Tab. 1: Art der Interventionen 2018/2019

	2018	2019
Beziehungsaufbau u. -pflege	39.228	36.487
Informationsgespräch	4.958	6.217
Beratungsgespräch	5.269	3.550
Medizin. Notversorgung	2.198	2.703
Kooperation	1.705	1.882
Vernetzung	1.628	1.781
Spritzenfund	676	1.043
Vermittlung	547	647
Begleitung	486	521
Beschwerdemanagement	283	381
Aufklärung über die Beförderungsbestimmungen der Wiener Linien	506	355
Abklärung der Problemlagen	678	252
Konfliktregelung	256	176
Krisenintervention	106	104
Gesamt	**58.524**	**56.099**

Kontakte

Bei den Interventionen gab es 73.938 Kontakte. Die meisten Interventionen betrafen das Areal Praterstern und Umgebung. Danach folgen die Areale Keplerplatz/Reumannplatz, die Umgebung *jedmayer* inkl. U6-Station Gumpendorfer Straße sowie Floridsdorf.

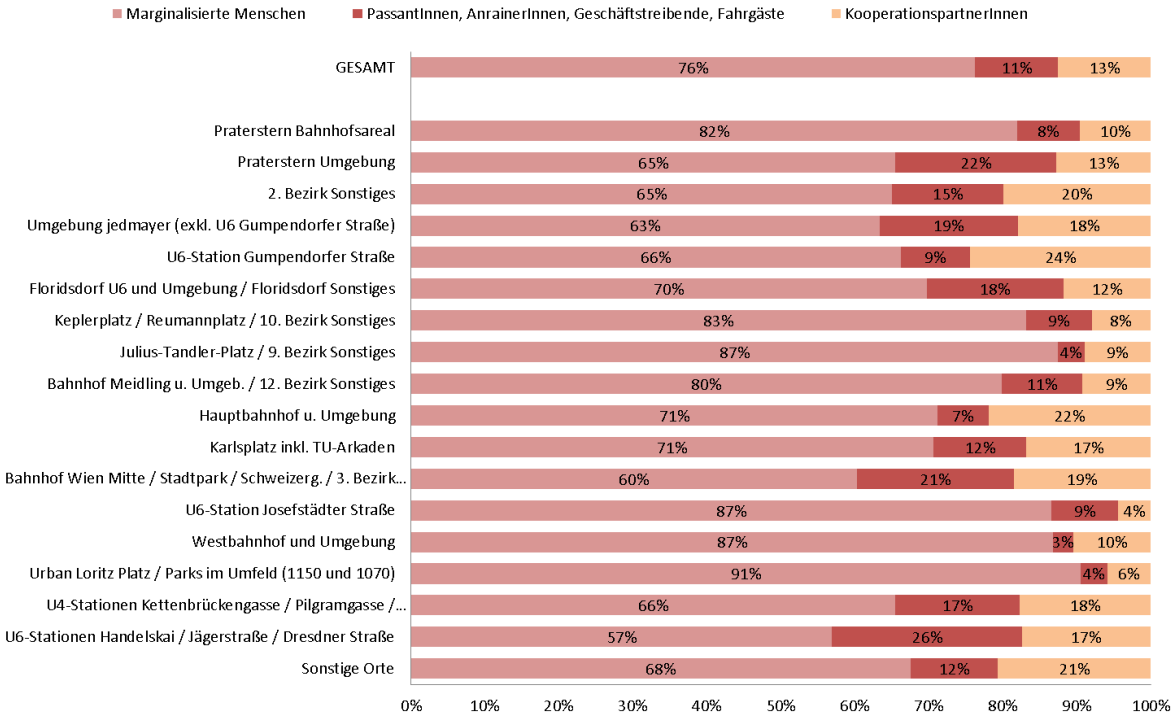
Tab. 2: Kontakte je Areale 2018/2019

	2018	2019
Praterstern Bahnhofsareal	19.290	11.847
Praterstern Umgebung	4.899	2.819
2. Bezirk Sonstiges	1.427	2.666
Keplerplatz / Reumannplatz / 10. Bezirk Sonstiges	4.540	7.940
Umgebung jedmayer (exkl. U6 Gumpendorfer Straße)	891	5.745
U6-Station Gumpendorfer Straße	3.654	1.847
Floridsdorf U6 und Umgebung / Floridsdorf Sonstiges	5.428	7.037
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk Sonstiges	5.927	5.212
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk Sonstiges	6.938	4.460
Hauptbahnhof u. Umgebung	4.767	3.930
U6-Station Josefstädter Straße	4.309	3.886
Karlsplatz inkl. TU-Arkaden	3.830	3.739
Westbahnhof und Umgebung	3.693	3.680
Urban Loritz Platz / Parks im Umfeld (1150 und 1070)	3.269	2.775
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / Schweizerg. / 3. Bezirk Sonstiges	2.822	1.843
U4-Stationen Kettenbrückengasse / Pilgramgasse / Margaretengürtel	2.622	1.047
U6-Stationen Handelskai / Jägerstraße / Dresdner Straße	1.233	592
Sonstige Orte	1.368	2.873
Gesamt	**80.907**	**73.938**

76% der Kontakte betrafen marginalisierte Menschen, 11% PassantInnen, AnrainerInnen, Fahrgäste und Gewerbetreibende sowie 13% 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 22% 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 (Abb. 1).

Abb.1 / Mobile Soziale Arbeit: Kontakte je Personengruppe je Ort 2019, relativ



ERFOLGE IM JAHR 2019

- Die MitarbeiterInnen von *sam* und *help U* trugen auch 2019 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