Tätigkeitsbericht 2020

Mobile Soziale Arbeit im öffentlichen Raum

Suchthilfe Wien

Für die Stadt Wien

Suchthilfe Wien | Für die Stadt Wien

Inhalt

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

Kooperationen und Vernetzungen 4

Kurzkonzept auf einen Blick 8

Einrichtungsdaten des *help U*-Teams 12

Überblick: das Jahr 2020 13

Bericht des Teams *sam 2* 16

Bericht des Teams *sam flex* 27

sam flex im 12. Bezirk 27

sam flex im 7. Bezirk 30

sam flex im 9. Bezirk 36

sam flex im 15. Bezirk 39

sam flex im Bereich U6-Station Josefstädter 43

Bericht des Teams *sam hbh* 46

sam hbh im 10 .Bezirk 46

sam hbh im 3. Bezirk 57

Bericht des Teams *sam plus* 63

sam plus im 6. Bezirk 63

sam plus im 12. Bezirk 63

sam plus im 15. Bezirk 70

Workshops für Schulen, Kindergärten und KooperationspartnerInnen 70

Bericht des Teams *help U* 70

Berichte der Einsatzorte an den U-Bahn Linien U4/U6 70

help U im 21. Bezirk 76

Die Arbeit von sam und help U in Zahlen 81

Erfolge im Jahr 2020 84

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 Zusammen-arbeit 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 2020 unter anderem mit folgenden Institutionen und Einrichtungen:

- Wiener Linien (inklusive Security Dienst),
- ÖBB (inklusive Mungos Security Dienst),
- Polizei (inklusive GEMEINSAM.SICHER),Referat Minderheitenkontakte der LPD Wien
- 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 35, 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, rKomz*
- 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, Jugendzentrum J.AT, Nordbahnhof, Jugendtreff Sonnwendviertel, Jugendzentren COME2GETHER, Zentrum 9, Back on Stage 5, 10 & 16/17, Mobile Jugendarbeit Donaufeld, Zentrum 9),
- Verein Rettet Das Kind (Streetwork Meidling, Streetwork Wieden, Jugendtreff Steinbauerpark),
- Mutter-Teresa-Schwestern (Missionarinnen der Nächstenliebe),
- Neunerhaus Gesundheitszentrum
- 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)
- Fa. Otto Bock Healthcare,
- ÖGK
- Heilsarmee,
- Beratungszentrum für MigrantInnen Hoher Markt
- Diverse Botschaften / Konsulate,
- Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie,
- Krankenhäuser (OWS, Rudolfstiftung, Wilhelminenspital, KFJ),
- Diverse ErwachsenenvertreterInnen
- Centermanagement Bahnhofcity West,
- Jugend in Meidling (JIM),
- Verein Einkauf in Meidling,
- FEM – Institut für Frauen- und Männergesundheit,
- Verein Menschenrechte Österreich,
- Helping Hands,

• Verein Multikulturelles Netzwerk (Parkbetreuung 7. Bezirk), • Fair-Play-Teams (der Bezirke 02, 03, 06, 10, 12, 15, 16,20), • Wiener Kinderfreunde, Parkbetreuung 10, • Fonds Soziales Wien (insbesondere die Einrichtungen JOSI, unter:wegs, Tageszentrum Ester, axxept, bzwo • 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	• Verein Neustart, • VHS Meidling und VHS Rudolfsheim • Verein Gartenpolylog, • FH Campus Wien, HLW 19 für Sozialmanagement • Anton Proksch Institut, • Wiener Schulsozialarbeit, • Büchereien Wien, • Frauenorden Elisabethinen, • Krankenhäuser; OWS, SMZ-Ost, AKH, Barmherzige Brüder, • Psychosoziale Dienst (PSD). • Verein Dialog • Rettet das Kind Streetwork Meidling • MDOS • MOZAIK • FAWOS • Chancenhäuser des FSW • ARGE Wien • Hilfswerk Meidling, • Verein JUHU • Bassena Stuwerviertel • Wiener Gesundheitsförderung • Verein Login • Stadtmenschen • Wiener Sozialdienste

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

Eröffnung der Einrichtung	Oktober 2007
Träger	Suchthilfe Wien gGmbH
MitarbeiterInnen	Es wird auf eine paritätische Geschlechterverteilung Wert gelegt; die MitarbeiterInnen haben unterschiedliche Qualifikationen (Dipl. SozialarbeiterInnen, SoziologInnen, PsychologInnen, PädagogInnen, Lebens- und SozialberaterInnen) und Sprachkenntnisse (Polnisch, Russisch, Französisch, Englisch, Slowakisch, Tschechisch, Ungarisch, Serbisch, Kroatisch, Bosnisch, Rumänisch und Bulgarisch).
Einsatzzeiten	Bedarfsorientiert im Zeitraum von: <u>Sommer (April bis September)</u> Täglich außer Di 07:00 – 22:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr <u>Winter (Oktober bis März)</u> Täglich außer Di 07:00 – 20:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr

Suchthilfe Wien | Für die Stadt Wien

Finanzierung 2020

Wiener Linien

Sucht- und Drogen Koordination Wien

BILLA VOLLER LEBEN.

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

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
LeiterIn	Julia Staudinger	Wolfgang Krikula	Guido Fritz	Martin Tiefenthaler
Einsatz-gebiete Stand: 2020	**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)	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	<u>Sommer (April bis September)</u> Täglich außer Di 08:00 – 22:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr <u>Winter (Oktober bis März)</u> Täglich außer Di 08:00 – 20:00 Uhr Di 09:00 – 17:00 Uhr
Stützpunkt (keine Anlaufstelle) **und Erreichbarkeit**	Karlsplatz, Westpassage Tel.: 01/7909-109 E-Mail: helpU@wienerlinien.at
Finanzierung 2019	Wiener Linien Sucht- und Drogen Koordination Wien Bezirksvorstehung Wien 21

Überblick: das Jahr 2020

Das Jahr 2020 war auch für die Teams von MOSÖR[1] geprägt von den Auswirkungen der Coronavirus-Pandemie. Vor allem der plötzliche Beginn des Lockdowns im März und der damit verbundene rasche Handlungsbedarf hatten Auswirkungen auf die Angebote der *suchthilfe wien* und somit auch die MOSÖR-Teams. Zunächst galt es, die Kernangebote – also den Zugang zu medizinischen Leistungen, Infektionsprophylaxe und Krisenintervention – für suchterkrankte Menschen aufrechtzuerhalten. Dies diente auch dem Ziel das primäre Gesundheitssystem zu entlasten. Die Teams unterstützte hier von Anfang an ressourcenstark: So waren die MitarbeiterInnen unter anderem für das *ambulatorium suchthilfe wien* beim Clearing der PatientInnen und der Einhaltung der Einlass- und Abstandsregelungen unterstützend tätig, und verstärkten das neu geschaffene Angebot der „aufsuchenden Notversorgung". Diese hatte zum Ziel, SubstitutionspatientInnen in Quarantäne mit ihrer verschriebenen Medikation zu versorgen. Regelmäßig unterstützen MitarbeiterInnen der Mobilen Sozialen Arbeit auch ÄrztInnen der *suchthilfe wien* bei der medizinischen Abklärung von BewohnerInnen unter Quarantäne gestellter Not- und Flüchtlingsquartiere.

In diesen ersten Wochen des Lockdowns wurde die Tätigkeit in den Einsatzgebieten auf ein Minimum reduziert. Ein teamübergreifendes Kernteam, bestehend aus MitarbeiterInnen aller fünf Teams der Mobilen Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum, fuhr mit dem *sam*-Bus täglich die größten Verkehrsknotenpunkte in Wien an, um marginalisierte Menschen vor Ort über die aktuelle Situation, Veränderungen der sozialen Versorgungsangebote[2] in Wien und COVID-19-Regeln, wie Hygiene- und Abstandsregelungen, zu informieren.

Die Nutzung des öffentlichen Raums änderte sich während der Ausgangsbeschränkungen im März und April 2020 schlagartig und reduzierte sich auf ein Minimum. Meist waren Straßen und Plätze leer, auch marginalisierte Menschen waren kaum anzutreffen, da sie die Möglichkeit, sich nun auch untertags in Notquartieren aufhalten zu können, gerne nutzten. Jene, die doch angetroffen wurden, waren meist wohnungslos. Ihre individuelle Notlage zeigte sich plötzlich besonders deutlich: Viele der angetroffenen Menschen litten unter der beschränkten Essensversorgung und Teilschließungen von für sie wichtigen Angeboten.

[1] *sam 2, sam flex, sam plus, sam hbh, help U*

[2] Innerhalb weniger Stunden und Tage wurden Angebote wie BesucherInnenzahlen in Tageszentren limitiert, Essensausgaben geschlossen aber auch die Öffnungszeiten von Notquartieren auf 24 Stunden täglich erweitert und das Winterpaket der Stadt Wien bis Anfang August verlängert.

Zu Beginn waren diese Menschen nicht ausreichend über die aktuelle Situation und noch vorhandene sozial-medizinische Angebote informiert. *sam* und *help U* arbeiteten verstärkt daran, hier umfassend zu informieren und Menschen in restliche Notquartier-Plätze zu vermitteln. In Krisensituationen fanden auch zur Zeit des Lockdowns Begleitungen zu sozial-medizinischen Einrichtungen statt. Als Konsequenz der Teilschließungen von Angeboten, reagierte die *suchthilfe wien* auch mit dem Verteilen von Notfallpaketen (Essen und Hygieneartikel) auf der Straße. Die Fremdsprachenkenntnisse der MitarbeiterInnen der Mobilen Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum waren nicht nur auf der Straße gefragt, um nicht-deutschsprechende Menschen über die aktuelle Situation zu informieren: Auch Informationsflyer und Plakate wurden von den MitarbeiterInnen übersetzt und so allen Menschen im öffentlichen Raum zur Verfügung gestellt.[3]

Nach den ersten Pandemie-Wochen übernahmen *sam* und *help U* wieder schrittweise die reguläre Tätigkeit, und sind seitdem wieder täglich in ihren Einsatzgebieten unterwegs. Bis Ende Juni 2020 unterstützten die MOSÖR-MitarbeiterInnen darüber hinaus noch die *suchthilfe wien* und ihre KlientInnen in jenen dringlichen Aufgaben, die es auf Grund der neuen COVID-19 Regelungen umzusetzen gab.

Auch seit den erneuten Ausgangsbeschränkungen ab November 2020 können die Teams die Dienstzeiten in vollem Umfang aufrechterhalten und weiterhin ihren beratenden, informierenden und vermittelnden Aufgaben im öffentlichen Raum nachkommen. Die Trennung in Subteams, das Tragen von FFP2-Masken sowie regelmäßige Antigen-Testungen der MitarbeiterInnen waren dabei wesentliche Schutzmaßnahmen, die ein sicheres Arbeiten gewährleisten konnten.

[3] Für diese Plakataktion gab es eine enge Kooperation zwischen den *suchthilfe wien*-Einrichtungen *fix und fertig*, *sam* und *help U* sowie den *Fair-Play-Teams* – so wurden Plakate in viele Fremdsprachen übersetzt und in allen Parkanlagen Wiens befestigt und verteilt. Somit wurden aktuelle Corona-Regeln und Informationen vielen Menschen in Wien in Erinnerung gerufen.

Von der Mobilen Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum beobachtete Auswirkungen der Corona-Maßnahmen auf marginalisierte Menschen

Die Coronavirus-Pandemie wirkte im öffentlichen Raum wie ein Brennglas auf die prekären Lebensumstände von wohnungslosen, suchterkrankten und von Armut betroffenen Menschen und machte bestehende Notlagen besonders sichtbar.

Viele der KlientInnen der Mobilen Sozialen Arbeit zählen zu den sogenannten „vulnerablen Gruppen", die bei einer Covid-19 Infektion ein erhöhtes Risiko für die Entwicklung schwerer Verläufe aufweisen können. Dies liegt daran, dass viele von ihnen bereits an Vorerkrankungen (etwa Diabetes oder Hepatitis C) oder einem generell geschwächten Immunsystem leiden – etwa als Folge des Lebens auf der Straße und/oder dem Konsum von Suchtmittel, prekären Wohnsituationen und vielem mehr. So galt es, besonders diese Menschen vor einer potenziellen Ansteckung zu schützen.

Doch insbesondere akut wohnungslosen Personen fehlt oft der Zugang zu regelmäßiger medizinischer Versorgung, sowie zu privaten Rückzugs- und Schutzräumen. KlientInnen thematisierten in Gesprächen immer wieder ihre Verunsicherung aufgrund der aktuellen Situation, meist bedingt durch mangelnden Zugang zu fundierter Information über Risiken und Möglichkeiten sich – in Anbetracht der eigenen prekären Lebensumstände – zu schützen.

Viele karitative Einrichtungen schränkten während dieser Zeit darüber hinaus ihr Angebot ein – als Maßnahme zur Eindämmung des Coronavirus aber auch zum Schutz ihrer hauptamtlichen MitarbeiterInnen und weil viele ehrenamtliche MitarbeiterInnen plötzlich wegfielen. Damit verschärfte sich die ohnehin prekäre Versorgungslage der betroffenen Zielgruppen weiter.

Der Fonds Soziales Wien reagierte auf diese Situation mit der Verlängerung des Winterpakets bis Anfang August 2020 sowie mit einer Umstellung der Winter-Notquartiere auf einen 24-Stunden-Betrieb. Diese Angebote trugen wesentlich dazu bei, dass sich wohnungslose Menschen in dieser Zeit nicht im üblichen Ausmaß im öffentlichen Raum aufhalten mussten und sich so besser vor einer Ansteckung schützen konnten.

Bericht des Teams *sam 2*

Praterstern[4]

Im ersten Halbjahr 2020 traf das Team von *sam 2* am Praterstern durchschnittlich zwischen zehn und 20 marginalisierte Menschen[5] pro Tag zeitgleich an, im zweiten Halbjahr waren es mit durchschnittlich fünf bis 15 Personen etwas weniger. Insbesondere abends, wenn der *Canisibus* der *Caritas* gratis Essen ausgab, wurden an einzelnen Tagen in den Sommermonaten Maximalzahlen mit über 40 KlientInnen Sozialer Arbeit erreicht.

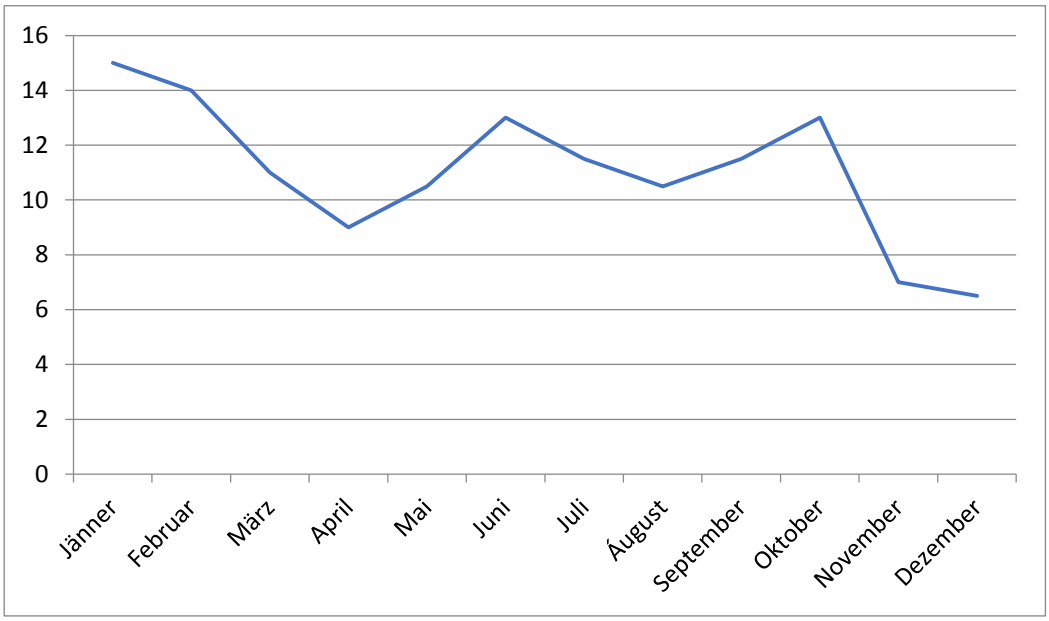


Abbildung 1: Mittelwerte zeitgleich angetroffener marginalisierter Menschen, die innerhalb festgelegter Zeitfenster am Praterstern angetroffen wurden

Die Grafik zeigt die monatlichen Mittelwerte der zeitgleich am Praterstern angetroffenen marginalisierten Menschen, die im Vergleich zum Vorjahr weiter rückläufig waren. Insbesondere ab Mitte März 2020 ist ein deutlicher Rückgang zu verzeichnen, der sich auf die Ausgangsbeschränkungen und Maßnahmen zur Eindämmung des Coronavirus zurückführen lässt. Mit den steigenden Temperaturen und den Lockerungen der Ausgangsbeschränkungen ab Mai wurden wieder vermehrt marginalisierte Menschen wahrgenommen. Mit dem Start des

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

[5] Als marginalisierte Menschen werden in diesem Bericht u.a. finanzschwache Menschen, langzeitarbeitslose Menschen, suchtkranke Menschen, wohnungslose Menschen, Menschen mit Fluchthintergrund verstanden, deren gesellschaftliche, wirtschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe erschwert oder bedroht ist.

„Winterpakets"[6] des Fond Soziales Wien (FSW) und erneuten Ausgangsbeschränkungen im November wurden wie bereits im Frühjahr wieder deutlich weniger KlientInnen Sozialer Arbeit am Praterstern angetroffen.

Einsatz des Kernteams am Praterstern, April 2020

Diese Menschen, die sich einzeln oder in Kleingruppen am Praterstern aufhalten, kommen mit unterschiedlichem Anliegen und Bedarf auf *sam 2* zu oder werden – je nach Situation – aktiv von den MitarbeiterInnen angesprochen. Prägend für ihre Lebenssituation ist häufig das Vorliegen mehrerer verschiedener Problemlagen, wie beispielsweise Wohnungslosigkeit, Alkohol- oder Suchtmittelabhängigkeit, gesundheitliche Probleme oder Arbeitslosigkeit. Besonders fordernd ist die Arbeit mit jenen Menschen, die aufgrund fehlender Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und fehlender Krankenversicherung nur begrenzt Zugang zu den Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe oder medizinischer Versorgung haben. In der Arbeit mit dieser Zielgruppe leistete *sam 2* in erster Linie wichtige Akuthilfe, etwa in Form von Begleitungen zu kostenlosen medizinischen Angeboten oder Vermittlungen in Notquartiere des Winterpakets.

Zahlreiche Vermittlungen und/oder Begleitungen in Notquartiere des bis Anfang August 2020 verlängerten Winterpakets mit 24-Stunden-Betrieb sicherten insbesondere während der kalten Jahreszeit das Überleben dieser Menschen und ermöglichten es den Betroffenen, auch in Zeiten der Pandemie einen Rückzugsraum nutzen zu können.

Neben der Arbeit mit KlientInnen Sozialer Arbeit stand *sam 2* auch PassantInnen und Fahrgästen des Verkehrsknotenpunkts im Rahmen von kurzen Informationsgesprächen oder zwanglosen, alltäglichen Gesprächen zur Verfügung. Darüber hinaus stellte der Kontakt zu weiteren, am

[6] Im Rahmen des durch den Fonds Soziales Wien (FSW) geförderten „Winterpakets" standen in den letzten Jahren in den Monaten November bis April mehrere hundert Schlafplätze in Notquartieren auch jenen Menschen zur Verfügung, die aufgrund fehlender Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz keinen Zugang zu den Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe hatten. Dieses Angebot wurde coronabedingt im Jahr 2020 bis Anfang August verlängert und die Notquartiere auf einen 24-Stunden-Betrieb umgestellt.

Praterstern tätigen AkteurInnen, wie bspw. Geschäftstreibenden, Security-Personal von ÖBB und Wiener Linien und der Polizei eine zentrale Aufgabe des Teams dar. Diese Kooperationen ermöglichten es, frühzeitig gemeinsam auf Veränderungen reagieren zu können und jeweilige Kompetenzen zu nutzen.

Zu einer weiteren Kernaufgabe von *sam 2* zählte es, anlassbezogen Regeln zu kommunizieren. Diese betrafen etwa Hinweise bezüglich des Einhaltens der Abstandsregeln oder des Freihaltens von Ein- und Ausgängen. Ziel der Regelkommunikation ist es, zu einem rücksichtsvollen und sozial verträglichen Nebeneinander beizutragen.

Im Jahr 2020 waren neben den Ausgangsbeschränkungen und Sicherheitsmaßnahmen durch COVID-19 vor allem die Bauarbeiten der neuen bzw. ehemaligen Polizeiinspektion, des zur U1 Abgangs sowie die Gleisbauarbeiten der Wiener Linien prägend für das Aufenthaltsgeschehen am Verkehrsknotenpunkt Praterstern.

Haupteingang Bahnhof/ U1 Abgang

Regelmäßig wurden in diesem Bereich einzelne oder kleine Gruppen suchtmittelabhängiger KlientInnen angetroffen, die sich trotz der Bauarbeiten hier trafen. Der Großteil dieser Menschen ist bereits in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert. Für die Zielgruppe stand *sam 2* regelmäßig mit den Einrichtungen *streetwork*, *change* und *jedmayer* der *suchthilfe wien* in Kontakt.

Vor und nach dem Lockdown im Frühjahr wurden hier etwa fünf bis 15 suchterkrankte Personen regelmäßig angetroffen.[7] Während der Ausgangsbeschränkungen des ersten Lockdown nahmen die MitarbeiterInnen von *sam 2* an dieser Stelle bzw. im Areal des Praterstern keine SuchtmittelkonsumentInnen wahr. In der Zeit der neuerlichen Ausgangsbeschränkungen ab November wurden weiterhin Personen dieser Zielgruppe angetroffen, wenn auch in etwas geringerer Anzahl.

Neben alltäglichen Gesprächen im Sinn der Beziehungspflege und Entlastungsgesprächen führte *sam 2* Beratungsgespräche zu weiterführenden Angeboten, leistete Krisenintervention in Notsituationen und wurde bei auftretenden Konflikten deeskalierend tätig. Darüber hinaus informierte *sam 2* die Betroffenen über das Coronavirus und wichtige Hygienemaßnahmen sowie

[7] An einzelnen Tagen waren es bis zu 20 Personen zeitgleich.

darüber, welche sozialen Angebote trotz Covid-Bestimmungen für sie zugänglich waren. Im Sinn einer Nothilfe gab *sam 2* auch Essens- und Hygienepakete und Mund-Nasenschutz-Masken aus.

Im Sommer dieses Jahres wurde unweit der Billa Ladezone eine durch Absperrungen und Baugitter entstandene sichtgeschützte Nische kurzzeitig von einzelnen KlientInnen zum Aufenthalt und als Schlafplatz genutzt. Nach erfolgter Räumung und Reinigung des Ortes durch die MA 48 nahm *sam 2* keine weitere dauerhafte Nächtigung an diesem Ort wahr.

Ende März schloss die Firma *Sanifair* bis auf weiteres ihre WC-Anlage mit dem Hinweis auf die derzeitige Situation. Weiterhin genutzt werden konnte ausschließlich das auf einen 24-Stunden-Betrieb umprogrammierte Nacht-WC. Mit Unterstützung seiner KooperationspartnerInnen gelang es *sam 2*, das bereits bestehende Nacht-WC mit Jetonsystem so zu adaptieren, dass KlientInnen weiterhin die Möglichkeit hatten, ein kostenloses WC am Praterstern zu nutzen. Dieses Angebot weiterhin sicherzustellen, war – nicht zuletzt vor dem Hintergrund der Einhaltung wichtiger Hygiene-Maßnahmen – von besonderer Bedeutung.

Bahnhofsvorplatz

Im Bereich des Bahnhofsvorplatzes wurden im Jahr 2020 nur vereinzelt KlientInnen angetroffen, es wurde keine dauerhafte Nutzung der Sitzgelegenheiten vor der Drogerie BIPA sowie dem Papierfachgeschäft LIBRO durch marginalisierte Menschen wahrgenommen. Gelegentlich führte *sam 2* mit bekannten KlientInnen alltägliche Gespräche im Sinne der Beziehungspflege und informierte bei Bedarf über soziale Angebote.

In den Wintermonaten ging das Team an dieser Stelle einzelnen Hinweisen des „Kältetelefons" der *Caritas* bzw. der „Kälte-App" des FSW[8] nach, die auf möglicherweise gefährdete, wohnungslose Menschen aufmerksam machten, fand aber zu keinem Zeitpunkt schlafende Personen oder Spuren von Nächtigung vor.

ÖBB Halle/ Ausgang Riesenrad

Die ÖBB Halle bzw. der Platz in Richtung Riesenrad wird überwiegend von Fahrgästen, PassantInnen und BesucherInnen des Wiener Praters frequentiert. Darüber hinaus dient er auch verschiedenen Zielgruppen der Mobilen Sozialen Arbeit als Treffpunkt oder Durchzugsort. Auch junge, geflüchtete Menschen[9] passierten die ÖBB Halle und den Platz in Richtung Riesenrad oder

[8] 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.
[9] vorwiegend aus Afghanistan, Syrien und vereinzelt aus nordafrikanischen Staaten

hielten sich kurzfristig hier auf. Im Jahr 2020 setzte sich der rückläufige Trend der Aufenthaltszahlen junger, asylsuchender Menschen fort. Üblicherweise wurden in der warmen Jahreszeit bis zu fünf, in den Wintermonaten durchschnittlich bis zu drei Personen wahrgenommen, häufig wurden auch gar keine Personen angetroffen.

Um den Sicherheitsbestimmungen gemäß weiterhin wesentliche Infrastruktur wie öffentliche Verkehrsmittel nutzen zu können, unterstützte *sam 2* diese Zielgruppe in den Monaten zwischen den Ausgangsbeschränkungen mit dem Austeilen von Mund-Nasen-Schutz. Darüber hinaus versuchten die *sam 2*-MitarbeiterInnen, mit den jungen Erwachsenen in Beziehung zu bleiben und als Ansprechpersonen bei auftauchenden Fragestellungen zur Verfügung zu stehen. In einzelnen Fällen, insbesondere bei komplexen fremdenrechtlichen Angelegenheiten oder Fragen zur Unterbringung, verwies das Team an das Asylzentrum der *Caritas* und die Beratungsstelle MOZAIK der *Diakonie* für junge Geflüchtete.

Zusätzlich zur Arbeit mit KlientInnen stand *sam 2* regelmäßig in Kontakt mit den Sicherheitspersonal der ÖBB sowie der zuständigen Polizeiinspektion, um sich über die Situation vor Ort auszutauschen.

Verkehrsbauwerk der Wiener Linien

Wie bereits in den Vorjahren wurden der Eingangsbereich des Verkehrsbauwerks der Wiener Linien und der Bereich vor dem Restaurant GINZA im ersten Halbjahr 2020 von bis zu fünf akut wohnungslosen, alkoholkranken Männern als Aufenthaltsort genutzt. *sam 2* stand kontinuierlich mit diesen Menschen in Kontakt. Vereinzelt hielten sie sich während der Zeit der Ausgangsbeschränkungen im Frühjahr weiterhin hier auf, was zum Teil zu Verunsicherung von vor Ort tätigen Institutionen führte. *sam 2* war daraufhin mit dem „Kernteam" regelmäßig an dieser Stelle präsent, informierte die KlientInnen über das Coronavirus sowie über wesentliche Maßnahmen, sich und andere zu schützen und motivierte zum Aufsuchen von Notquartieren.
Im zweiten Halbjahr 2020 wurden diese Menschen nur mehr an einzelnen Tagen hier angetroffen. Im Sinn einer Notversorgung teilte *sam 2* regelmäßig Essenspakete und Hygieneartikel aus und prüfte den Bedarf nach medizinischer Hilfe der Menschen vor Ort. Durch die coronabedingten Sicherheitsvorkehrungen in medizinischen Einrichtungen war es seit Beginn der Pandemie besonders herausfordernd, zu gesundheitsbezogenen Angeboten zu vermitteln.

Kaiserwiese

Bei Schönwetter wird die Kaiserwiese von vielen Menschen zum Verweilen und für Freizeitaktivitäten genutzt. War dieser Ort in den letzten Jahren auch bei marginalisierten Menschen ein beliebter Aufenthaltsort, traf *sam 2* im Jahr 2020 insbesondere in der kalten

Jahreszeit kaum bzw. lediglich vereinzelt KlientInnen an, in den Sommermonaten hielten sich witterungsbedingt geringfügig mehr marginalisierte Menschen hier auf. Neben Gesprächen im Sinn der Beziehungspflege klärte *sam 2* möglichen Hilfebedarf ab und informierte zu sozialen Angeboten. In einzelnen Fällen fanden auch psychosoziale Beratungen statt und gelang es, wohnungslose KlientInnen bei Bedarf in Notquartiere bzw. Chancenhäuser zu vermitteln.

sam 2 stand zudem mit dem *Planetarium* in Kontakt und tauschte sich im Anlassfall vor Ort mit den auf der Kaiserwiese tätigen Securities der Prater GmbH aus, um bei etwaigen Beschwerden als Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen.

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 Alkoholkonsumverbotsverbotszone.

Vor allem in der Zeit nach den Ausgangsbeschränkungen im Frühjahr und über die Sommermonate hinweg erwies sich die weitläufige Parkanlage mit ihren Sitzgelegenheiten als geeigneter Treffpunkt für die Menschen des zweiten Bezirks, an dem unter Einhaltung der Sicherheitsmaßnahmen aufgrund von COVID-19 ein soziales Leben möglich war. Auch KlientInnen Sozialer Arbeit wurden von *sam 2* hier angetroffen. Meist handelte es sich um einzelne wohnungslose Menschen, die die Grünflächen als alternativen Aufenthaltsort zum Praterstern nutzten. Unabhängig von der Witterung waren dies durchschnittlich ein bis zwei Personen zeitgleich. *sam 2* nutzte die Umgebung der Venediger Au, um mit den Betroffenen zwanglose Gespräche im Sinn der Beziehungspflege zu führen und sie bei Bedarf zu Angeboten der Wohnungslosenhilfe zu beraten. Die MitarbeiterInnen versuchten darüber hinaus, einzelne Menschen in Notquartiere bzw. bei Vorliegen von gesundheitlichem Bedarf in das KUWO-Projekt[10] der *Caritas* zu vermitteln. Anlassbezogen informierte *sam 2* zudem über die geltenden Bestimmungen des Alkoholkonsumverbots.

Mit dem Einsetzen der wärmeren Temperaturen nach Ende der Ausgangsbeschränkungen wurden auch die Sportanlagen des Parks wieder insbesondere von Jugendlichen unterschiedlicher Herkunft frequentiert. Auch junge, asylsuchende Menschen nutzten alleine

[10] Das Projekt KUWO der Caritas Wien bietet nicht krankenversicherten, obdachlosen Menschen durch einen Kurzzeit-Wohnplatz die Möglichkeit, ihren Gesundheitszustand zu verbessern.

oder in kleinen Gruppen den Park und die Sportanlagen für Freizeitaktivitäten. *sam 2* stand hier mit dem Team von *Fair-Play-2* sowie mit den *Kinderfreunden Leopoldstadt* in Kontakt, die wie bereits im Vorjahr im Zuge eines Projektes für jugendliche Mädchen die zeitweise Nutzung der Jugendsportanlage ermöglichten.

Im gesamten Verlauf des Jahres 2020 wurden von *sam 2* keine Hinweise auf dauerhafte Nächtigung in der Venediger Au wahrgenommen. Um zu einer störungsfreien Nutzung der Parkanlage beizutragen, suchte *sam 2* auch den Spielplatz regelmäßig auf, um im Fall grober Verschmutzung eine zeitnahe Reinigung zu veranlassen.

sam 2 hielt darüber hinaus auch im Jahr 2020 in der Venediger Au und im angrenzenden Stuwerviertel Kontakt zu Sexarbeiterinnen, wenn auch in geringerem Ausmaß als in den letzten Jahren. Neben der Ausgabe von Kondomen standen vor allem muttersprachliche Beratungen durch weibliche *sam 2*-Mitarbeiterinnen zu sozialrechtlichen und frauenspezifischen Themen im Vordergrund, bei umfassenderem Hilfebedarf kooperierte *sam 2* mit *SOPHIE-Beratungseinrichtung für Sexarbeiterinnen.*

Weitere Einsatzorte

Neben dem Bahnhof Praterstern und seiner näheren Umgebung ist *sam 2* seit der Einführung des Alkoholkonsumverbots am Praterstern mittlerweile täglich an folgenden weiteren Orten im zweiten Bezirk tätig, um einerseits mit bekannten KlientInnen in Beziehung zu bleiben und diese unterstützend zu beraten sowie andererseits anderen Akteurinnen und Akteuren im Bezirk (wie bspw. AnrainerInnen oder Geschäftstreibenden) als verlässlicher Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen, um potentiellen Nutzungskonflikten frühestmöglich begegnen zu können.

Praterstraße

sam 2 traf entlang der Praterstraße (bis Höhe Nestroyplatz) im Jahr 2020 sowohl in den Sommer- als auch in den Wintermonaten durchschnittlich bis zu drei marginalisierte Menschen zeitgleich an. Bei diesen Menschen handelte es sich zum überwiegenden Teil um von Armut betroffene, in manchen Fällen auch wohnungslose Personen, mit denen *sam 2* im Rahmen von Gesprächen zur Beziehungspflege regelmäßig Kontakt hielt. Die MitarbeiterInnen berieten diese Menschen außerdem in Fragen der Existenzsicherung und informierten bei Bedarf über Nächtigungsmöglichkeiten. Die von *sam 2* mit Beginn der Pandemie ausgegebenen Essens- und Hygienepakete waren für die hier angetroffenen Menschen eine hilfreiche, lebenspraktische Unterstützung. Insbesondere in den Wintermonaten zu Beginn des Jahres ging *sam 2* zudem einzelnen Hinweisen von besorgten BürgerInnen nach, die beim „Kältetelefon" der *Caritas* oder

der „Kälte-App" des FSW eine möglicherweise gefährdete, hilfebedürftige Person gemeldet hatten.

Neben der aufsuchenden Arbeit mit KlientInnen Sozialer Arbeit nahm *sam 2* im Herbst erneut aktiv Kontakt zu Geschäftstreibenden entlang der Praterstraße auf, um sich als Ansprechpartner in Erinnerung zu rufen. Im Zuge dieser Gespräche wurden keine Beschwerden an das Team herangetragen und auch *sam 2* nahm die Situation vor Ort stets als sozial verträglichen wahr. Darüber hinaus war *sam 2* im Frühjahr in Hinblick auf eine Umgestaltung der Praterstraße mit dem Dezernat *Gestaltung öffentlicher Raum* in Kontakt, um jene grundsätzlichen Überlegungen einzubringen, die aus Sicht der Mobilen Sozialen Arbeit für ein konfliktarmes Nebeneinander im öffentlichen Raum förderlich sind.

Prater Hauptallee

sam 2 war wie bereits in den letzten beiden Jahren auch im Jahr 2020 regelmäßig auf einem Teil der Prater Hauptallee[11] präsent. Während witterungsbedingt in den Wintermonaten nur vereinzelt marginalisierte Menschen hier angetroffen werden, hielten sich nach den Ausgangsbeschränkungen im Frühjahr und über die Sommermonate hinweg üblicherweise bis zu vier Personen hier auf, häufig wurden auch gar keine KlientInnen Sozialer Arbeit hier angetroffen. Bei diesen Menschen handelte es sich zum überwiegenden Teil um vom Praterstern bekannte KlientInnen, die die ruhige Umgebung der Praterhauptallee als alternativen Aufenthaltsort nutzten.
Die Ruhe dieses Ortes abseits des Verkehrsknotenpunkts bot den *sam 2*-MitarbeiterInnen eine gute Gelegenheit, neben alltäglichen Gesprächen im Sinne der Beziehungspflege auch vertiefende Beratungsgespräche zu führen, wobei Fragen der Existenzsicherung und medizinische sowie Wohnversorgung im Vordergrund standen. Die zusätzlich ausgegebenen Essens- und Hygienepakete stellten insbesondere für wohnungslose KlientInnen eine wichtige Nothilfe dar.

Mexikoplatz

Der Mexikoplatz wird seit Mai 2018 regelmäßig von *sam 2* aufgesucht und bildete auch im Jahr 2020 einen fixen Bestandteil der täglichen Arbeit des Teams im zweiten Bezirk. Mit seinen offenen Grünflächen und Sitzgelegenheiten stellt der Mexikoplatz sowohl für AnrainerInnen, Familien und Jugendliche der Umgebung als auch für marginalisierte Menschen einen beliebten Aufenthaltsort dar.

[11] Praterstern bis Höhe Vivariumstraße

Während in der kalten Jahreszeit üblicherweise bis zu drei überwiegend wohnungslose, alkoholabhängige Personen am Mexikoplatz angetroffen wurden, stiegen die Aufenthaltszahlen marginalisierter Menschen mit den wärmeren Temperaturen an, sodass in den Sommermonaten durchschnittlich fünf bis zehn KlientInnen wahrgenommen wurden, an einzelnen Tagen waren es auch mehr.

Neben dem Praterstern als zentralem Verkehrsknotenpunkt wurde daher auch der Mexikoplatz mit dem „Kernteam" ab Anfang April regelmäßig aufgesucht. In der Arbeit mit den Menschen vor Ort stellten das Wiederaufnehmen der Beziehung sowie Beratungen zu gesundheitsspezifischen Fragestellungen und zur Existenzsicherung die zentralen Themen der Arbeit von *sam 2* dar. Darüber hinaus unterstützte *sam 2* bei Bedarf marginalisierte Menschen vor Ort mit Essenspaketen oder Mund-Nasen-Schutz, um ihnen eine den aktuellen Bestimmungen entsprechende Nutzung öffentlicher Infrastruktur zu ermöglichen. Solange das „Winterpaket" als Angebot zur Verfügung stand, versuchte *sam 2* insbesondere jene Personen in Notquartiere zu vermitteln, die den Mexikoplatz und seine Umgebung auch zur Nächtigung nutzten. Insbesondere in den Wintermonaten kam es hier zu einer verstärkten Zusammenarbeit mit dem „Kältetelefon" der Caritas und der „Kälte-App" des FSW.

Wie bereits im Vorjahr nächtigten auch im Frühjahr bzw. Herbst dieses Jahres zu akut wohnungslose Personen entlang der witterungsgeschützten Kirchenmauern. Nach Beschwerden über die hygienische Situation vor Ort, kommunizierte *sam 2* verstärkt Regeln hinsichtlich der Entsorgung des entstandenen Mülls und wies auf die öffentliche Toiletten-Anlage hin. Aufgrund des anhaltenden hygienischen Missstandes des Schlaflagers wurde in Abstimmung mit der Sucht- und Drogenkoordination (SDW) eine Räumung des Lagers veranlasst.[12] *sam 2* war in diesem Zusammenhang verstärkt mit seinen AnsprechpartnerInnen im Gemeinwesen sowie mit AnrainerInnen in Kontakt, um für die Problemlagen wohnungsloser Menschen im öffentlichen Raum zu sensibilisieren und somit mehr Verständnis für etwaig irritierendes Verhalten zu schaffen. Gleichzeitig motivierte das Team die betroffenen Personen zum Aufsuchen sozialer Angebote und bat *obdach unterwegs* sowie das Winterstreetwork-Team der *Caritas* um Unterstützung in den Nachtstunden (außerhalb der Dienstzeiten von *sam 2*).

[12] *Anmerkung zu standardisiertem Prozess:* Wenn Gegenstände (Matratzen, Bekleidung) von Schlaflagern im öffentlichen Raum gesichtet werden und ein Missstand vorliegt, informiert die Soziale Arbeit die NächtigerInnen, dass diese entsorgt werden, wenn sie die Gegenstände nicht mitnehmen. Nach dieser Kommunikation zwischen der Sozialen Arbeit und den KlientInnen wird die SDW-ÖRS kontaktiert. Diese informiert die MD-OS darüber, dass entweder die KlientInnen von der geplanten Reinigungsmaßnahme wissen oder keinen Bedarf an den liegengebliebenen Sachen haben. Erst anschließend werden die Gegenstände (z.B. Schlafsack) entsorgt.

In Kooperation mit der Grätzlpolizei bearbeite *sam 2* im Herbst eine Beschwerde der Wiener Pensionistenklubs, die den Mexikoplatz für Freizeitaktivitäten im Freien nutzten und sich durch das Verhalten einzelner marginalisierten Menschen gestört fühlten. *sam 2* war in der Folge an den jeweiligen Zeiten vor Ort präsent und konnte durch aufklärende Gespräche mit allen Beteiligten zur Sensibilisierung für die jeweiligen Bedürfnisse bei der Nutzung dieses öffentlichen Raums und somit dazu beitragen, dass weiterhin ein sozial verträgliches Nebeneinander möglich war.

Gelegentlich wurden rund um den Mexikoplatz Konsumspuren gefunden und von den *sam 2*-MitarbeiterInnen umgehend fachgerecht entsorgt.

U2-Station Stadion/ Stadioncenter

Im Bereich rund um die U-Bahn-Station Stadion und das angrenzende Stadioncenter traf *sam 2* in den Wintermonaten zu Beginn und gegen Ende des Jahres üblicherweise bis zu drei marginalisierten Menschen an, manchmal auch gar keine. In der wärmeren Jahreszeit wurden etwas mehr KlientInnen wahrgenommen, sodass sich in den Sommermonaten durchschnittlich bis zu fünf meist wohnungslose Personen hier aufhielten, die meist den witterungsgeschützten Bereich unterhalb der U-Bahn-Trasse oder angrenzende Grünflächen zum Aufenthalt nutzten. Vereinzelt wurden zudem auch von Armut betroffene Menschen wahrgenommen, die sich vor dem Eingang des Stadioncenters aufhielten.

Insbesondere in den Wintermonaten standen Beratungen und konkrete Angebote zur Überlebenssicherung im Vordergrund der Tätigkeit von *sam 2*: Die MitarbeiterInnen versuchten, die angetroffenen KlientInnen zum Aufsuchen von Notquartieren zu motivieren und sie dorthin zu vermitteln, informierten zu wichtigen medizinischen Angeboten und gaben Hygieneartikel sowie Essenspakete aus. In den Wintermonaten gegen Ende des Jahres übernahm *sam 2* auch einzelne Aufträge des Kältetelefons an diesem Ort. Wurden noch nicht bekannte, von Armut betroffene KlientInnen vor dem Stadioncenter wahrgenommen, klärten die *sam 2*-MitarbeiterInnen möglichen Hilfebedarf ab und berieten je nach Bedarfslage zu passenden sozialen Angeboten.

sam 2 stand außerdem regelmäßig mit dem Info-Point des Stadioncenters sowie der Grätzlpolizei in Kontakt, um sich über die Situation vor Ort auszutauschen.

Volkertplatz/Volkertmarkt

Der Volkertplatz stellt mit seinen öffentlichen Sitzgelegenheiten für AnrainerInnen und Familien der Umgebung einen beliebten Aufenthaltsort dar. Jugendliche nutzen sowohl den Platz als auch das Jugendzentrum J.AT vor Ort. Insbesondere in der Zeit nach den Ausgangsbeschränkungen im Frühjahr und Sommer wurde der Platz von Menschen in beengten Wohnverhältnissen als sozialer Treffpunkt im Freien genutzt.

Auch einzelne wohnungslose Personen wurden von *sam 2* am Volkertplatz angetroffen. Sie hielten sich meist kurzzeitig hier auf oder waren am Weg in das nahe gelegene Tageszentrum *Das Stern*. Das Tageszentrum bietet eine gute Möglichkeit für wohnungslose Menschen, um ihre grundlegenden Bedürfnisse zu decken. Immer wieder wurden KlientInnen vom Volkertplatz dorthin begleitet. Regelmäßig fanden darüber hinaus Beratungsgespräche zu Fragen hinsichtlich Wohnraum- und Existenzsicherung statt.

Neben dem Tageszentrum *Das Stern* war auch das Jugendzentrum J.AT ein wichtiger Kooperationspartner von *sam 2* an diesem Ort.

Im Kontakt mit AnrainerInnen standen Informations- und Entlastungsgespräche zu COVID-19 im Vordergrund, bei Bedarf wurden einzelne Menschen auch mit Mund-Nasen-Schutz versorgt.

Erweiterte Einsatzorte und Monitoring-Aufträge

Zudem wurden folgende öffentliche Räume und Plätze regelmäßig (ein- bis mehrmals wöchentlich) von *sam 2* aufgesucht:

- Heinestraße (Rabbiner Friedman Platz)
- U1-Station Donauinsel
- U2-Station Donaustadtbrücke
- U2-Station Krieau
- U2-Station Taborstraße

Kurzfristig, nach Anfrage und bei Bedarf war *sam 2* auch an folgenden Orten präsent:
Afrikanergasse, Augarten Spitz, Franziska Löw Park, Franzensbrückenstraße, Odeonpark, Novaragasse, Rudolf-Bendar-Park, Vorgartenmarkt, Vivariumstraße

Ende Juni führte *sam 2* ein Monitoring am Donaukanal durch, nachdem verschiedene Medien über ein gestiegenes Müllaufkommen sowie das Nicht-Einhalten von Abstandsregeln berichtet hatten. *sam 2* war mehrmals in den späten Abendstunden vor Ort präsent, um Wahrnehmungen zum Aufenthalt verschiedener NutzerInnen-Gruppen, dem Einhalten der Abstandsregeln und der Müllsituation zu dokumentieren.

Aufgrund von Beschwerden eines Anrainers war *sam 2* sowohl im Frühjahr als auch im Herbst dieses Jahres verstärkt im Bereich zwischen den U-Bahn-Stationen Messe und Krieau präsent, wobei nur an einzelnen Tagen einzelne marginalisierte Menschen angetroffen wurden. Gelegentlich nahm das Team Jugendliche wahr, die die verglasten Fassaden der Messe zum Tanzen im Freien nutzten. *sam 2* war in diesem Zusammenhang mit den Wiener Linien, dem Team von *Fair-Play-2* sowie der zuständigen Grätzlpolizei in stetigem Austausch.

Bericht des Teams *sam flex*

***sam flex* im 12. Bezirk**

Schedifkaplatz und Umgebung (Theodor-Körner-Park)

Im Jahr 2020 hielten sich am *Schedifkaplatz* im Durchschnitt bis zu fünf von Armut und Obdachlosigkeit betroffene Menschen zeitgleich auf. Nur zu Zeiten, an denen der *Canisibus* der *Caritas Wien* beim Schedifkaplatz Suppe an bedürftige Menschen verteilt, trafen *sam flex*-MitarbeiterInnen kurzzeitig bis zu 30 Menschen zeitgleich an. Viele der Menschen, die das Angebot des *Canisibus* in Anspruch nehmen, sind zwar wohnversorgt, aber dennoch auf karitative Essensspenden angewiesen. *sam flex* klärt auch bei diesen Menschen in regelmäßigen Abständen ab, ob es Bedarf an Unterstützung gibt.

Die Menschen, die ihren Tagesaufenthalt am Schedifkaplatz verbringen, haben gemein, dass sie keine Sozialversicherung und somit auch keinen Anspruch auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben. Obdachlosigkeit und (teils hoher) Konsum von Alkohol sind die Hauptproblemlagen dieser Menschen. *sam flex* führte hier kontinuierlich Beziehungsgespräche, um das Vertrauen der Menschen in soziale Angebote zu stärken und subjektiven Ängsten entgegenzuwirken. Im Rahmen dieser Gespräche wurde auch darüber informiert, wo kostenlose medizinische Versorgung verfügbar ist bzw. wurden Infozettel zu Essensausgabestellen gegeben. Die meisten dieser Menschen haben zu Beginn der Ausgangsbeschränkungen einen Platz in einem Notquartier im Rahmen des verlängerten Winterpakets des *Fonds Sozialen Wiens* (FSW) gefunden und waren zu dieser Zeit nur sporadisch am Platz anzutreffen.

Im nahegelegenen *Theodor-Körner-Park* waren selten marginalisierte Menschen anzutreffen – am ehesten nutzten sie die Parkbänke und Grünflächen zum Ausruhen. Anders als in den Vorjahren wurden keine Nächtigungsspuren entdeckt.

Bahnhof Meidling und Arkade Meidling

Direkt am *Bahnhof* Meidling hielten sich meist nur kurzzeitig marginalisierte Menschen auf, die Bahnhofshalle wurde eher zur „Durchreise" genutzt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* trafen immer wieder StraßenzeitungsverkäuferInnen bei ihrer Arbeit an. Zudem wurden – vor allem zu Beginn des Jahres 2020 – BettlerInnen aus Osteuropa bei den Bahnhofsausgängen angetroffen. Diese wurden regelmäßig in ihrer Muttersprache zu medizinischer Versorgung oder Lebensmittelvergabestellen beraten. Informationsweitergabe über die Sozial- und Rückkehrberatung der *Caritas* waren ebenfalls Teil der Interventionen von *sam flex.*

Die WC-Anlagen im Bahnhof wurden im Sommer 2020 umgebaut. Kostenfreie Alternativen wurden beim Ausgang Eichenstraße aufgestellt und auch von marginalisierten Menschen genutzt. Durch die im Rahmen der Covid-19-bedingten Ausgangsbeschränkungen wurde der Warteraum beim Ausgang versperrt, welcher in den kalten Monaten üblicherweise ein beliebter Aufenthaltsort für drei bis sechs marginalisierte Menschen war.

Der Vorplatz der *Arkade Meidling* ist durch die U-Bahn- und Bahnhofsnähe ein stark frequentierter Platz. Trotz seiner baulichen Enge und den damit einhergehenden möglichen Konfliktpotential zwischen unterschiedlichen NutzerInnen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* im Jahr 2020 keine Konflikte auf dem Vorplatz wahrgenommen. Eine Gruppe von alkoholtrinkenden, meist wohnversorgten Menschen verbrachte hier regelmäßig Zeit, genauso wie drei bis vier wohnungslose Menschen aus osteuropäischen Ländern. *sam flex* klärte im Rahmen der Einsätze den persönlichen Unterstützungsbedarf der Menschen ab, informierte über weiterführende Angebote oder kostenlose medizinische bzw. soziale Angebote, und führte Reflexionsgespräche über Alkoholkonsum.

Der nahegelegene *Vivenotpark* war vor allem in der zweiten Jahreshälfte ein stark genutzter Aufenthaltsort vieler unterschiedlicher Menschen. Gegen Ende des Jahres wurden gehäuft Verschmutzungen in Form von liegengelassenen Essensverpackungen wahrgenommen, die wohl von Take-Away-Lokalen aus der Umgebung stammten. Um die Reinigungssituation vor Ort zu verbessern, empfahl *sam flex* im *operativen Sicherheits-Jour-Fix Meidling* mehr Mistkübel aufzustellen.

Entlang der *Meidlinger Hauptstraße* waren vor Beginn der COVID-19-Ausgangsbeschränkungen im Durchschnitt drei bis fünf BettlerInnen, meist aus Rumänien oder Bulgarien, anzutreffen. Die Kontaktaufnahme gestaltete sich in vielen Fällen aufgrund von Ängsten sowie der teilweise nur einmaligen Treffen als herausfordernd. Gelegentlich konnten nützliche Informationen und Beratungen (zu medizinischen Unterstützungsangeboten, Kleider- und Lebensmittelspenden) in der Sprache der Herkunftsländer ein ursprüngliches Misstrauen aufbrechen. Zu Zeiten in denen aufgrund von Corona-Maßnahmen die Geschäfte geschlossen waren, waren kaum BettlerInnen vor Ort anzutreffen.

Das Team *sam flex* stand wiederholt mit obdachlosen Menschen in Kontakt, die entlang der Meidlinger Hauptstraße nächtigten. Bei einzelnen gestaltete sich die Vermittlung in Notquartiere aufgrund fehlenden Vertrauens oder auch bestehender Hausverbote schwierig. In Kooperation mit *Obdach unterwegs, Fair-Play -12* sowie *Caritas Nachtstreetwork* wurden diese Menschen v.a. in der kalten Jahreszeit täglich aufgesucht, um sie mit dem Lebensnotwendigsten zu versorgen.

Bei bzw. rund um die *U4-Station Meidlinger Hauptstraße* hat das Team *sam flex* 2020 keine Auffälligkeiten wahrgenommen.

U6-Stationen Niederhofstraße und Längenfeldgasse, Station Eichenstraße

Bei der *U6-Station Niederhofstraße*, im nahen *Hermann-Leopoldi-Park* sowie am *Meidlinger Markt,* waren nur unregelmäßig und vereinzelt marginalisierte Menschen anzutreffen. Bei Begegnungen wurden Informations- und Beratungsgespräche geführt und der individuelle Bedarf an Unterstützung geklärt.

Die *U6 Station Längenfeldgasse* gemeinsam mit dem Gemeinschaftsgarten bzw. Skatepark *Linse Dunklergasse* wurde 2020 regelmäßig von *sam flex* (und *sam plus*) aufgesucht. Neben FreizeitsportlerInnen und HobbygärtnerInnen waren auch immer wieder kleine Gruppen von KonsumentInnen illegaler Suchtmittel anzutreffen. Sie trafen sich auf den Grünflächen, um zu plaudern und die Tagesfreizeit zu verbringen. *sam flex* und das Team von *sam plus* waren im Rahmen der Einsätze vor allem mit Regelkommunikation hinsichtlich liegengelassenem Müll beschäftigt. Auch über Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerks und Öffnungszeiten von Tageszentren wurde informiert. Vereinzelt wurden im Bereich der *Linse* auch Nächtigungsspuren wahrgenommen bzw. angetroffene NächtigerInnen in Notquartiere vermittelt. Regelmäßiger Austausch mit den GärtnerInnen des Gemeinschaftsgartens, den MitarbeiterInnen von *Fair-Play-12*, sowie den KollegInnen des Teams *sam plus,* führte zu einem ganzheitlichen Bild vor Ort, damit Einsätze gut abgestimmt werden konnten.

Im Herbst 2020 erreichten *sam plus* Berichte über minderjährige Jugendliche, die im Bereich der *Linse* mutmaßlich Heroin konsumieren. Desbezüglich gab es verstärkte Vernetzung mit der Sucht- und Drogenkoordination Wien, der MAG ELF, dem Verein Dialog und Einrichtungen der mobilen Jugendarbeit. Im Vordergrund der Arbeit von *sam plus* stand Beziehungsaufbau, um in weiterer Folge von den Jugendlichen als Vertrauenspersonen wahrgenommen zu werden. Gesammelte Wahrnehmungen wurden mit *Rettet das Kind Streetwork Meidling* ausgetauscht. Im Mit kälter werdenden Temperaturen wurden die Jugendlichen nicht mehr angetroffen. Frühling 2021 ist eine weitere Vernetzung geplant, um sich über Akut-Maßnahmen abzustimmen, sollten die Jugendlichen im Jahr 2021 erneut vor Ort angetroffen werden.

Rund um die Straßenbahnhaltestelle *Eichenstraße*, dem nahgelegenen *Herweghpark*, sowie der Hundezone als auch der Wiesenfläche bei der *Pfarre Neumargareten* wurden von *sam flex* vor allem in der zweiten Jahreshälfte 2020 Spuren von Suchtmittelkonsum wahrgenommen. Abgestimmt mit den KollegInnen von *streetwork* der *suchthilfe wien* begingen die *sam flex* MitarbeiterInnen vermehrt die Umgebung und wiesen angetroffene KlientInnen im Sinne der Regelkommunikation darauf hin, Konsummaterialien fachgerecht zu entsorgen oder zu tauschen. Zudem informierten sie über weiterführende Einrichtungen, die auf das Thema Sucht spezialisiert sind. Die *sam flex*-MitarbeiterInnen waren darüber hinaus ganzjährig verlässliche und präsente Ansprechpersonen für AnrainerInnen – ein Angebot, das gerne angenommen wurde. In diesen Gesprächen gelang es oft Unsicherheiten zu thematisieren und den kompetenten Umgang mit großstadtüblichen Herausforderungen zu stärken.

Das Team *sam flex* war auch regelmäßig in weiteren Parks, z.B. *Steinbauerpark*, *Theresienparkbad* oder *Wilhelmsdorferpark* unterwegs. Die Situation in diesen Parks wurde stets als sozial verträglich eingeschätzt

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

Urban-Loritz-Platz und Umgebung

Die Gegend am und rund um den Urban-Loritz-Platz[13] stellte auch im Jahr 2020 einen Aufenthaltsort und Treffpunkt für unterschiedliche finanzschwache, obdachlose oder alkoholkranke Menschen dar. Das Team von *sam flex* hat ganzjährig zwischen drei bis max. 17 Menschen zeitgleich vor Ort wahrgenommen, wobei sich diese auf kleinere Gruppen im gesamten Gebiet verteilten und hauptsächlich aus osteuropäischen, alkoholkranken Männern

[13] Zur Gegend Urban-Loritz-Platz zählen der Vorplatz bei der Hauptbücherei, die Straßenbahnhaltestelle Urban-Loritz-Platz, U6-Haltestelle Burggasse Stadthalle, Emil-Maurer-Park sowie die beiden Parks entlang der Westbahnstraße

bestanden. Gemein ist ihnen, dass sie keine Ansprüche auf Sozialleistungen haben und dadurch nur punktuell Unterstützungsangebote nutzen können. Die meisten von ihnen sind nicht vorversorgt, weshalb das Winterpaket des *Fonds Soziales Wien* (FSW), im Rahmen dessen die Nutzung eines Notquartiers möglich ist, eine notwendige Stütze für sie darstellt.

Regelmäßig unterstützte das *sam flex*-Team im Einsatzgebiet mit der Schlafplatzfindung und Vermittlung zu freien Notquartiersplätzen. Ebenso klärten die MitarbeiterInnen über die Verfügbarkeit von kostenfreien medizinischen Angeboten – wie z.B. dem *Neunerhaus* oder *AmberMed* – auf und begleiteten im Bedarfsfall auch dorthin. Oft stellten Entlastungsgespräche und Kontakte im Sinne der Beziehungspflege wichtige Interventionen dar, um die angetroffenen Menschen zu unterstützen. Das Kommunizieren von Regeln – wie zum Beispiel hinsichtlich der Benutzung von Mistkübeln – musste auf Grund der Alkoholbeeinträchtigung mancher KlientInnen in regelmäßigen Abständen wiederholt werden. Die MitarbeiterInnen wirkten im Rahmen dieser Gespräche auch generell auf das Verantwortungsbewusstsein der alkoholkranken Menschen vor Ort ein, damit diese auf andere NutzerInnen Rücksicht nehmen, etwa was das Schlafen auf Bänken, sehr lautes Reden o.ä. betraf. Auf Grund des teils starken Alkoholkonsums mancher KlientInnen, kontrollierten die *sam flex*-MitarbeiterInnen auch ganzjährig die Atmung bei dösenden oder schlafenden Menschen und zogen im Fall von Alkoholüberdosierung oder Verletzungen die Rettung hinzu.

Vor allem im Frühling 2020 zeigten sich im Bereich des Urban-Loritz-Platzes erste Auswirkungen der Corona-Pandemie auf wohnungslose Menschen: So bauten einige KlientInnen, die ihre Tage weiterhin im öffentlichen Raum verbrachten, gesundheitlich sehr ab, was wohl in Zusammenhang mit den generell eingeschränkten sozialen Angeboten während des Lockdowns zusammenhing. Als Maßnahme verteilten die Teams der Mobilen Sozialen Arbeit regelmäßig Notfall- und Essenspakete, sowie bei Bedarf Mund-Nasen-Schutz. Auch den Rest des Jahres informierte das Team über aktuelle Hygienebestimmungen und stelle nützliche Hygieneartikel zur Verfügung.

In den kälteren Monaten Ende des Jahres 2020 nutzten im Schnitt zwei bis vier armutsbetroffene Menschen die Hauptbücherei zum Aufenthalt, zum Aufwärmen und Erholen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* stehen in einem guten Austausch mit dem Security-Personal und MitarbeiterInnen der Bücherei. Der Aufenthalt marginalisierter Menschen wurde in der Regel geduldet, sofern die Bücherei-Hausordnung eingehalten wurde.

Der Vorplatz der Bücherei sowie die Straßenbahnhaltestelle Urban-Loritz-Platz wurden hauptsächlich in den wärmeren Monaten zum Aufenthalt genutzt, wobei hier in Summe maximal 13 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen wurden. Die großflächige Überdachung des

Platzes bietet Schutz vor nassen Witterungs-verhältnissen, weshalb bei Regen die meisten Kontakte hier stattfanden. Bemerkbar war ein Rückgang der Aufenthaltszahlen im Herbst und Winter 2020 (max. nur mehr drei Personen). Dies kann durch den erneuten 24h-Betrieb der Notquartiere im Rahmen des Winterpakets des FSW bzw. die Schlafplatzvermittlungen durch MitarbeiterInnen von *sam flex* erklärt werden.

Die Verteilung von Jetons für die kostenfreie Nutzung der WC-Anlage am Urban-Loritz-Platz wurde weiterhin sehr gut angenommen. MitarbeiterInnen von *sam flex* wurden meist schon von weitem erkannt und auf die WC-Jetons angesprochen. Der Rücklauf, d.h. die Anzahl der wirklich eingelösten WC-Jetons nahm in den Zeiten der Ausgangsbeschränkungen kurzfristig ab, der Bedarf an der Nutzung war jedoch weiterhin gegeben. Spätestens nach Lockerung der Maßnahmen war wieder ein Anstieg bei den eingelösten WC-Jetons bemerkbar, und die Anzahl erreichte in etwa das Niveau des letzten Jahres. Dieses vom Bezirk Neubau finanzierte Jeton-System trug zu einer nachhaltigen Verbesserung der Situation vor Ort bei. Einerseits haben wohnungslose Menschen die Möglichkeit, sich neben der Benützung einer sauberen Toilettenanlage zumindest Gesicht und Hände waschen zu können. Andererseits führte die Nutzung der Toilettenanlage auch zu einer Entlastung des öffentlichen Raums, da weniger häufig Nischen oder Gebüsche zur Verrichtung der Notdurft genutzt werden mussten. Auch Anzeigen wegen Verwaltungsübertretungen sind zurückgegangen.

Die Situation im Bereich Urban-Loritz-Platz wird von *sam flex* als zumeist sozial verträglich bewertet.

Burggasse / Stadthalle U6

Beim Ausgang der U6-Haltestelle Burggasse/Stadthalle Richtung *Lugner City* hielten sich drei bis sechs marginalisierte Menschen zeitgleich auf. Sie zählten zu der Gruppe, die auch den Bücherei-Vorplatz gerne zum Aufenthalt nutzt. Auch hier waren vor allem der übermäßige Alkoholkonsum und die potenziell irritierende Wirkung auf Passantinnen und Passanten Gesprächsinhalte. Zudem wurde anlassbezogen über Angebote des Sozialsystems informiert. Im Fall von Erkrankungen und akutem Bedarf fanden Begleitungen zu kostenlosen medizinischen Einrichtungen statt.

Parks entlang der Westbahnstraße

Die beiden Parks am Urban-Loritz-Platz entlang der Westbahnstraße werden als Erholungsort von unterschiedlichen Menschen genutzt. Im Jahr 2020 wurden von *sam flex* keine Nutzungskonflikte beobachtet. Im Schnitt wurden nie mehr als fünf marginalisierte Menschen

zeitgleich im Park angetroffen. Im Fall von Begegnungen mit KlientInnen wurde der Bedarf an Unterstützung abgeklärt und passende Angebote gesetzt.

Emil-Maurer-Park

Der Emil-Maurer-Park wurde unregelmäßig von kleinen Grüppchen marginalisierter Menschen genutzt. Die meisten Menschen, die in diesem Park angetroffen wurden, nutzten die zahlreichen Bänke, Sitzgelegenheiten und Wiesenflächen zum Ausruhen und verhielten sich unauffällig. Auch hier klärte *sam flex* regelmäßig den Bedarf an Hilfe ab und vermittelte zu passenden Einrichtungen.

Der nahgelegene Skatepark wurde auch im Jahr 2020 hauptsächlich von Jugendlichen und jungen Erwachsenen zum Skaten genutzt. NutzerInnen-Konflikte wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von *sam flex* nicht wahrgenommen. Im August 2020 wurde auf der Straßenfläche zwischen Emil-Maurer-Park und Westbahnhof das Projekt „Gürtelfrische West" von den Bezirken Neubau und Rudolfsheim-Fünfhaus gemeinsam initiiert. Unter anderem wurden ein Swimmingpool sowie Liegestühle und Erholungsflächen aufgestellt. Auch hier wurden viele unterschiedliche NutzerInnen-Gruppen von den MitarbeiterInnen von *sam flex* wahrgenommen, die mit- bzw. nebeneinander konfliktfrei die Angebote nutzten.

Westbahnhof, Europaplatz und Umgebung

In der kalten Jahreszeit stellte die Halle des Westbahnhofs einen beliebten Aufenthaltsort für sozial schwache und von Armut betroffene Menschen dar. Am Beginn und gegen Ende des Jahres 2020 wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von *sam flex* zwischen drei und maximal 35 Menschen wahrgenommen, die sich in der gesamten Halle verteilt aufhielten. Diese Menschen wurden bedarfsorientiert unterstützt und beraten – etwa zu den Themen Übernachtungsmöglichkeiten, medizinische Versorgungsangebote, Essensausgabestellen oder betreffend Möglichkeiten, wieder in ihre Herkunftsländer zurückzureisen. Auch rechtliche Erstberatungen betreffend Aufenthaltsverbote sowie Information und Vermittlung zu weiterführenden Stellen waren regelmäßig Inhalte der Gespräche. Anlassbezogen fanden Entlastungsgespräche statt, in denen KlientInnen ihre persönlichen Probleme und Herausforderungen thematisierten konnten.

Mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Mungos Security hat sich neben anlassbezogenem Kontakt auch ein regelmäßiger monatlicher Austausch entwickelt. Diese Vernetzung hat mittlerweile dazu geführt, dass *sam flex*-MitarbeiterInnen im Anlassfall

unterstützend zu Interventionen der Mungos Security-MitarbeiterInnen hinzugezogen wurden. Hierbei werden vor allem die Fremdsprachen-Kenntnisse des *sam*-Teams sehr geschätzt.

Mit Beginn der COVID-19-bedingten Ausgangsbeschränkungen und der damit einhergehenden Schließung der meisten Geschäfte nahm auch die Anzahl der Menschen, die sonst in der Westbahnhofhalle einkauften, arbeiteten oder sich aufhielten, schlagartig ab, und es wurden nur mehr maximal fünf marginalisierte Menschen zeitgleich wahrgenommen. Diese Menschen wurden weiterhin kontaktiert und beraten, vor allem hinsichtlich der neuen Verordnungen und Hygienemaßnahmen.

Neben dem Westbahnhof ist – vor allem in der warmen Jahreszeit – der Europaplatz ein beliebter Treffpunkt für unterschiedliche Menschen. So hielten sich im Frühjahr, Sommer und an warmen Herbsttagen 2020 auch KlientInnen dort auf, die *sam flex* vom Westbahnhof oder dem Urban-Loritz-Platz bekannt sind. Im Schnitt nahmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* an diesem Ort bis zu 15 marginalisierte Menschen zeitgleich wahr. Wie auch im Vorjahr kam es hier zu gelegentlichen alkoholbedingten Unstimmigkeiten innerhalb der Gruppen. Diese fanden zumeist auf verbaler Ebene statt, Passantinnen und Passanten waren nicht involviert. MitarbeiterInnen wirkten schlichtend ein und thematisieren die Außenwirkung des Verhaltens von KlientInnen auf andere NutzerInnen um deren Gefühl für Eigenverantwortung zu fördern. Regelkommunikation musste aufgrund der Alkoholisierung regelmäßig wiederholt werden, um sie nachhaltiger wirksam zu machen. Sonstige Interventionen betrafen die individuelle Beratung der alkoholkranken Menschen vor Ort sowie Informationen, wo weiterführende Hilfe in Anspruch genommen werden kann. Vor allem im Winter wurde regelmäßig darauf geachtet, dass Notquartiere in Anspruch genommen wurden.

Die Wiesenflächen am Platz wurden untertags immer wieder als Schlafplatz genutzt. *sam flex*-MitarbeiterInnen kontrollierten bei schlafenden Menschen die Atemfrequenz bzw. weckten Menschen bei Hitze und starker Sonneneinstrahlung auf, um gesundheitlichen Schaden abzuwenden.

Ein Klient, der seit Jahren auf der Straße lebt, beschäftigte das Team von *sam flex* im Jahr 2020 mehrere Monate lang. Er hatte am Europaplatz ein permanentes Lager aufgeschlagen und verbrachte seine Tagesfreizeit vor Ort. Passende Angebote zu finden stellte sich als große Herausforderung dar. Hier stand vor allem die gute Vernetzung von Organisationen und Einrichtungen im Vordergrund sowie Bemühungen, die Angebote auch nutzbar zu machen. Dem Team *sam flex* gelang es schließlich, den Klienten in eine passende Wohnform zu vermitteln.

Auf dem Parkplatz bei der Lazaristenkirche nahmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* vor allem in der ersten Jahreshälfte 2020 immer wieder Spuren von Suchtmittelkonsum, die anschließend fachgerecht entsorgt wurden – KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden von dem Team *sam flex* vor Ort jedoch nicht angetroffen.

Weitere Orte im 7. Bezirk:

Mit Beginn des Jahres 2020 war das Team *sam flex* flächendeckend im gesamten Bezirk Neubau tätig. Nachdem in den ersten Monaten neue Orte erkundet und beobachtet wurden um die unterschiedlichen Nutzungen zu erfahren, haben sich folgende Orte als regelmäßige Route etabliert:

Siebensternplatz

Am Siebensternplatz waren unregelmäßig maximal drei meist Alkohol trinkende Männer anzutreffen, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* teilweise von anderen Orten im 7. Bezirk kannten. Der Aufenthalt dieser Menschen wurde in der Regel als sozial verträglich wahrgenommen. Auch hier wurde stets abgeklärt, ob es Unterstützungs-bedarf gibt bzw. Informationen hinsichtlich Essensausgabestellen oder kostenlose medizinische Versorgung ausgegeben.

Im *Siebensternpark* hielt sich in der zweiten Jahreshälfte 2020 eine psychisch auffällige Frau auf, die auch im Park nächtigte. Gemeinsam mit dem Team von Obdach Unterwegs, der Gruft sowie dem zuständigen „Gemeinsam Sicher" Beamten der Polizei wurden der Klientin unterschiedliche Angebote zur Verbesserung ihrer Situation gemacht, die sie jedoch nur sehr zögerlich annahm. Als die Witterung schließlich kälter wurde, suchte sich die Frau einen anderen Aufenthaltsort.

Der im Jahr 2020 neu eröffnete *Sophienpark* ist bei unterschiedlichen NutzerInnen beliebt, darunter auch vereinzelt marginalisierte Menschen, die z.B. im nahegelegenen Notquartier nächtigten oder die Wärmestube nutzten. Die Situation wurde stets als sozial verträglich wahrgenommen.

Weghuberpark

Im Weghuberpark wurden selten bis zu zwei marginalisierte Menschen angetroffen und sodann über Angebote von sozialen Einrichtungen informiert.

Museumsquartier und Umgebung

Das Team von *sam flex* ist auch um das Museumsquartier unterwegs, wobei hier im Jahr 2020 keinerlei Auffälligkeiten beobachtet wurden.

Der *Josef-Strauß-Park* und andere kleinere Parks im Bezirk stellten keine Haupteinsatzgebiete von *sam flex* dar. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* suchten diese Orte dennoch regelmäßig auf, um stets ein aktuelles Bild der Situation zu haben. Im Jahr 2020 wurden keine Auffälligkeiten beobachtet.

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

Julius-Tandler-Platz

Der *Julius-Tandler-Platz*,[14] wurde im Jahr 2020 von verschiedenen marginalisierten Menschen frequentiert: einerseits hielt sich hier - auch über die Zeit der Ausgangsbeschränkungen - eine Gruppe von drei bis acht aus osteuropäischen Ländern stammender Menschen auf, die größtenteils keinen Anspruch auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben. Auf Grund der fehlenden Unterstützungsmöglichkeiten, lag der Schwerpunkt der Tätigkeit von *sam flex* darin, zu Notquartieren zu vermitteln, die im Rahmen des Winterpakets des *Fonds Sozialen Wiens* (FSW) verfügbar waren, sowie zu anderen kostenlosen, medizinischen oder sozialen Einrichtungen zu vermitteln bzw. zu begleiten. Übermäßiger Alkoholkonsums einiger dieser Menschen erschwerte einerseits die Unterstützungsleistungen und machte manchmal auch das Hinzuziehen der Rettung erforderlich. Dennoch konnte durch kontinuierliche Beziehungsarbeit das Vertrauen in die Soziale Arbeit gestärkt werden, und Vermittlungsangebote und Regelkommunikation über die Zeit besser angenommen werden.

Neben genannter Gruppe, hielten sich ganzjährig alkoholtrinkende ÖsterreicherInnen am Julius-Tandler-Platz. Diese waren meist (prekär) wohnversorgt und verbrachten die Tagesfreizeit hierorts. Bei kälterer oder schlechter Witterung verlagerten beide Gruppen den Aufenthalt ins Gebäudeinnere: da ein längerer Aufenthalt direkt im Franz-Josef-Bahnhof nicht gestattet ist, nutzten die Menschen die „*Billa-Passage*" zum Aufwärmen. Unter der Voraussetzung, dass alle Eingänge und Wege passierbar waren, wurde dieser Aufenthalt von den MitarbeiterInnen von Mungos Security geduldet. Unterstützende Regelkommunikation von den *sam flex*-MitarbeiterInnen zu den Themen Müll oder Lärm stellten neben Beratung und Information über medizinische Angebote gängige Interventionen an diesem Ort dar. Auf Grund der Corona-Pandemie war *sam flex* abseits der klassischen Interventionen ganzjährig damit beschäftigt, aktuelle Bestimmungen zu kommunizieren und Mund-Nasen-Schutz zu verteilen.

[14] inklusive dem Franz-Josefs-Bahnhof.

In der zweiten Jahreshälfte 2020 beschäftigten komplexe „Einzelfälle" das *sam flex*-Team vor Ort. Bei diesen Menschen standen zum Teil psychiatrische Diagnosen gemischt mit Suchtmittelkonsum (Alkohol, Tabletten) im Vordergrund, was eine Betreuung besonders zeitintensiv machte. Durch die aufsuchende und nachgehende Arbeit, langsam aufgebautes Vertrauen und gelungenen Kooperationen[15] konnte die Lebenssituation einzelner dieser KlientInnen deutlich stabilisiert und verbessert werden.

An Sonn- und Feiertagen stellte der geöffnete *Billa* beim Franz-Josefs-Bahnhof ganzjährig einen Anziehungspunkt für verschiedenste Menschen dar. Obwohl an diesen Tagen viele NutzerInnen an dem Ort wahrgenommen wurden, kam es zu keinen Auffälligkeiten.

Der nahgelegene *Spittelauer Platz* war im Jahr 2020 selten Aufenthaltsort für marginalisierte Menschen. Vor Beginn der Covid-19-Pandemie hielt einmal in der Woche der *Louisebus* der *Caritas Wien*, in dem nichtversicherte Menschen medizinisch untersucht und behandelt werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter *von sam flex* hatten regelmäßig Menschen zu diesem Angebot vermittelt. Mit Beginn der Covid-19-Situation bis Ende 2020 wurde der Platz vom *Louisebus* nicht mehr angefahren.

U4 Station Friedensbrücke

Der Platz bei der *Friedensbrücke* ist eine tägliche Haltestelle des *Canisibus* der *Caritas Wien*, der an bedürftige Menschen gratis Suppe verteilt. *sam flex* nahm bis zu 38 Menschen zeitgleich wahr, die dieses Angebot in Anspruch nahmen. An sonstigen Zeiten wurden zwischen drei und sechs marginalisierte Menschen um die U-Bahn-Station angetroffen, die *sam flex* zumeist schon vom Julius-Tandler-Platz bekannt waren. Vereinzelt wurden osteuropäische BettlerInnen angetroffen, wobei hier Beziehungsaufbau in der Herkunftssprache bzw. Beratungen zu medizinischen Unterstützungsangeboten im Vordergrund standen. Ein Mensch nächtigte in der Umgebung, nahm aber trotz regelmäßiger Besuche und Angebote keine Unterstützung an. In Kooperation mit *Obdach Unterwegs* wurde dieser Mann v.a. in der kalten Jahreszeit täglich aufgesucht, nach seinem Gesundheitszustand gefragt und mit dem Lebensnotwendigsten versorgt.

Entlang der *Rossauer Lände* hielten sich, je nach Witterung, unterschiedliche NutzerInnen des öffentlichen Raums auf. Marginalisierte Menschen wurden nur unregelmäßig angetroffen und nutzten die Grünflächen bei schönem Wetter zum Ausruhen.

[15] In einem Fall z.B. mit Betreuungseinrichtungen, Krankenhaus und Erwachsenenvertretung.

Das *Servitenviertel* ist geprägt von kleinen Geschäften, Lokalen und Boutiquen. Im nahegelegenen Servitenkloster ist im Jahr 2019 das *Haus Jaro* der *Caritas Wien* eingezogen. Hier können Menschen, die keinen Anspruch auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben, jedoch medizinische und pflegerische Unterstützung benötigen (z.B. nach einem Krankenhausaufenthalt) für eine begrenzte Zeit wohnen. Manche (Ex-)-BewohnerInnen des Haus Jaro hielten sich regelmäßig am nahegelegenen Servitenplatz bzw. im Umfeld auf. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* sensibilisierten hier bedarfsorientiert eigenen Müll selbstständig zu entsorgen bzw. auf eine angemessene Lautstärke zu achten. Auch PassantInnen sprachen das *sam flex*-Team gelegentlich an und äußerten Sorgen oder Irritationen betreffend der sich aufhaltenden Menschen. In Gesprächen gelang es zumeist Ängste abzubauen und mehr Verständnis für die Lebenswelt der wohnungslosen Menschen zu schaffen.

Votivpark/Sigmund-Freud-Park

Beide Parks wurden – wie auch in den Vorjahren – von diversen NutzerInnen zum Freizeitaufenthalt genutzt. Auch marginalisierte Menschen mischten sich unter dieses Treiben und stellten einen Teil der ParknutzerInnen dar. Eine aus der Slowakei stammende Gruppe, bestehend aus bis zu 15 Menschen, traf sich regelmäßig im Sigmund-Freud-Park, um dort die Tagesfreizeit zu verbringen. Diese Menschen haben keinen Anspruch auf Unterstützungsleistungen des Sozialsystems, wodurch sie vermehrt auf den öffentlichen Raum angewiesen sind. Ein Teil der Gruppe nutzte den Park im Frühjahr sporadisch zum Nächtigen, wobei nie ein dauerhaft bestehendes Schlaflager wahrgenommen wurde. Unterstützung erhielten diese Menschen vom *sam flex*-Team meist in Form von Begleitungen zu Essensausgabestellen oder Vermittlungen zu medizinischen Betreuungseinrichtungen. Durch die Vertrauensbeziehung, die mittlerweile zum *sam flex*-Team besteht, nutzten viele der Menschen die Möglichkeit über die eigene, belastende Lebenssituation zu erzählen. Die gute Beziehung ermöglicht auch, dass Hilfsangebote eher angenommen werden und Regelkommunikation nachhaltiger wirkt. Mit Beginn der kälteren Jahreszeit wurde die Gruppe nur mehr selten angetroffen – da Vermittlungen in Notquartiere erfolgreich waren, und die Menschen durch die 24-Stunden-Öffnung die Möglichkeit den Tagesaufenthalt im Notquartier zu verbringen nutzten.

Auffallend war, dass sich in beiden Parks sowie direkt bei der Straßenbahnstation Schottentor regelmäßig einzelne, psychisch kranke Menschen aufhielten. Es handelt sich dabei vor allem um Frauen. Aufgrund der zugrundeliegenden psychischen Erkrankungen gestaltete sich Kontakt- und Beziehungsaufbau zu diesen Menschen meist schwierig. *sam flex* stand mit dem Psychiater der *Gruft*, der einmal pro Woche vor Ort ist, im regelmäßigen Austausch.

Das Team *sam flex* war im Jahr 2020 an weiteren Orten, Plätzen und Parks im 9. Bezirk im Einsatz. So wurden unter anderem der *Arne-Carlson-Park*, *Liechtensteinpark*, *U-Bahn-Station Spittelau* inklusive *Skywalk* oder das *Alte AKH* während der Einsätze begangen. Vereinzelt wurden marginalisierte Menschen angetroffen, im Anlassfall der Unterstützungsbedarf geklärt, Beziehungsangebote gesetzt und bedarfsorientiert zu weiterführenden Einrichtungen vermittelt.

sam flex im 15. Bezirk

Westbahnhof, Europaplatz und Umgebung
siehe S. 33

Vogelweidpark und Märzpark
Der *Vogelweidpark* wurde 2020 aufgrund seiner vielfältigen Angebotsstruktur von unterschiedlichen NutzerInnen frequentiert – meist waren FreizeitsportlerInnen bzw. wohnversorgte Menschen, die in einer Gruppe beisammensaßen, anwesend. Marginalisierte Menschen nahmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* selten und wenn nur vereinzelt wahr. In den Wintermonaten fanden die *sam flex*-MitarbeiterInnen zudem Spuren, die auf Nächtigung eines Menschen hinwiesen – eine Person wurde nie angetroffen und die Hinweise wurden auch bald entsorgt. Vereinzelt wurden hinter schwer zugänglichen Gebüschen und Sträuchern Spuren vom Konsum illegaler Suchtmittel gefunden. Das Material wurde von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von *sam flex* sofort fachgerecht entsorgt. KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden in dem Park nie angetroffen.

Auch im *Märzpark* waren nur unregelmäßig von Armut und Wohnungslosigkeit betroffene Menschen anzutreffen. Vereinzelt kamen Menschen, die dem Team von *sam flex* vom nahegelegenen *Urban-Loritz-Platz* bekannt waren in den Märzpark, um hier auf den Parkbänken und Wiesenflächen Erholung zu finden. Zu jeder Zeit wurden die beiden Parks von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von *sam flex* als sozial verträglich eingeschätzt.

Auch das weitere Gebiet um das Einkaufszentrum *Lugner City* beziehungsweise der *Stadthalle Wien* wurde in unregelmäßigen Abständen von dem Team *sam flex* begangen, wobei keine Auffälligkeiten wahrgenommen wurden. Zusammengefasst wurde an diesen Orten die Situation stets als sozial verträglich eingeschätzt.

U3-Station Johnstraße, Meiselmarkt, Wasserwelt und Reithofferpark
Der Vorplatz der *U3-Station Johnstraße* ist ein stark frequentierter Ort – Einkaufsmöglichkeiten und Nahverkehrsmittel werden genutzt, sodass viele PassantInnen und Fahrgäste hier unterwegs

sind. Aber auch marginalisierte Menschen nutzen diesen Platz zum Aufenthalt. Im Frühjahr gab es Beschwerden, deren Inhalte der Aufenthalt und der teilweise verstellte U-Bahn-Abgang, sowie Lärm und Vermüllung und auch Alkoholkonsum waren. Im Sinne der Regelkommunikation wurden diese Themen mit den anwesenden Menschen thematisiert und zeitgleich auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der verschiedenen NutzerInnen sensibilisiert.

Die Gespräche veränderten und verbesserten die Situation nachhaltig. *sam flex* überprüfte im Rahmen der Einsätze zudem weitere Störungsphänomene vor Ort, wie etwa übermäßige Verschmutzung, stellte aber eine unauffällige, großstadtübliche Reinigungssituation fest. Beratungsthemen mit den oftmals prekär wohnenden, und einzelnen wohnungslosen, marginalisierten Menschen vor Ort waren Unterstützung bei der Verbesserung der Wohnsituation als auch Abklärung des medizinischen Unterstützungsbedarfs bzw. Vermittlung in weiterführende Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe.

Am *Leopold-Mistinger-Platz* bzw. *Kardinal-Rauscher-Platz* trafen sich meist wohnversorgte Männergruppen zum gemeinsamen Plaudern als auch Biertrinken. Kurze Gespräche im Sinne von Beziehungsaufbau waren hier die meisten Interventionen.

Bei der U3-Station *Schweglerstraße* wurden zeitweilig einzelne Bettlerinnen, zumeist aus Bulgarien, angetroffen. Durch die muttersprachlichen Kompetenzen des Teams konnte hier rasch Vertrauen aufgebaut werden und Beratungsgespräche zu karitativen medizinischen Angeboten und Essensausgabenstellen geführt werden.

Der *Reithofferpark* wurde, neben Kindern und Familien hauptsächlich von wohnversorgten, kartenspielenden Männern genutzt. Öfters waren auch Gruppierungen alkoholtrinkender Menschen wahrgenommen. Ab und zu mischten sich vereinzelt wohnungslose Menschen unter die anderen NutzerInnen. Meist wurden diese von *sam flex* MitarbeiterInnen in Notquartiere bzw. zu medizinischen Einrichtungen vermittelt.

Auer-Welsbach-Park und Umgebung

Trotz seiner Größe und seiner prinzipiell vielen Rückzugmöglichkeiten war der *Auer-Welsbach-Park* kein Aufenthaltsort marginalisierter Menschen. Das Team von *sam flex* nahm keine Hinweise auf Nächtigungen oder ähnliches wahr. Der Park bietet unterschiedliche Freizeitangebote und zieht dadurch viele sportbegeisterte Menschen an. Auch Familien nutzten die Wiesenflächen zum Freizeitaufenthalt, Picknick bzw. als erweitertes Wohnzimmer.

Die vielen kleineren oder größeren Parks und Plätze, zwischen Äußerer Mariahilfer Straße und Sechshauser Straße (z.B. *Braunhirschenpark, Dadlerpark, Ernestine-Diwisch-Park*), waren ebenso Teil der Einsatzroute von *sam flex*. Wenn in diesen Bereichen vereinzelt Konsumspuren gefunden wurden, wurden sie stets fachgerecht entsorgt. Mutmaßliche KonsumentInnen illegaler Substanzen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* in diesem Gebiet nicht angetroffen.

Kooperation mit *sam plus*

Neben *sam flex* ist mit *sam plus* ein weiteres Team der Mobilen Sozialen Arbeit im Öffentlichen Raum im gürtelnahen Bereich des 15. Bezirks im Einsatz. *sam flex* arbeitet sehr eng mit dem *sam plus*-Team zusammen, um Einsatzorte und -zeiten im 15. Bezirk genau abzustimmen und um sich gegenseitig zu unterstützen.

Das Team *sam plus* wurde Ende des Jahres 2018 gegründet und setzt einen Schwerpunkt auf Gemeinwesenarbeit und Beschwerdemanagement für AnrainerInnen, PassantInnen und Geschäftstreibende. Im Rahmen dessen wurden 2020 mehrere Beschwerden im 15. Bezirk bearbeitet. Themen waren v.a. der Aufenthalt von marginalisierten Menschen im öffentlichen Raum und gefundene Konsumspuren. Im Zuge der Bearbeitung der Beschwerden hat *sam plus* Lokalaugenscheine und Monitorings durchgeführt, Vernetzungen mit anderen kooperierenden Einrichtungen bzw. Institutionen initiiert (v.a. Fair-Play-Team 15, Obdach Unterwegs, Polizei, MA 42 und MA 48), Lösungsvorschläge erarbeitet (z.B. Maßnahmen zur Zugangsbeschränkung zu Wohnhäusern, Sensibilisierungsgespräche, Vermitteln von Angeboten etc.) und mit Hausverwaltungen Kontakt aufgenommen, um beispielsweise bauliche Maßnahmen oder Aushänge mit Informationen für Bewohnerinnen und Bewohner anzuregen.

Im Folgenden werden jene Gebiete im 15. Bezirk, die regelmäßig von *sam plus* aufgesucht werden, aufgezählt und Tätigkeiten sowie Wahrnehmungen des Jahres 2020 beschrieben:

Dingelstedtgasse und –park

Hier traf das *sam plus*-Team im Jahr 2020 gelegentlich marginalisierte Menschen an, am häufigsten in den Sommermonaten. Es handelte sich dabei meist um ein bis drei Menschen zeitgleich, die sich entweder im Park oder rund um das Denkmal in der Dingelstedtgasse aufhielten. Im Bereich rund um das Denkmal wurden gegen Ende des 1. Halbjahres 2020 vermehrt Verschmutzungen im Umkreis überfüllter Mülleimer wahrgenommen. *sam plus* hat daraufhin das Aufstellen zusätzlicher Mülleimer angeregt, die Ende August 2020 auch installiert wurden. Trotzdem wurden auch in weiterer Folge gelegentlich Verschmutzungen wahrgenommen (wie etwa zurückgelassene Essensverpackungen). *sam plus* kommunizierte vor

Ort kontinuierlich Regeln und wirkte auf das Verantwortungsbewusstsein der anwesenden Menschen ein, eigenen Müll selbst wegzuwerfen.

In den Sommermonaten wurden immer wieder Konsumspuren fachgerecht entsorgt. Auch hier sensibilisierten die MitarbeiterInnen bei Begegnungen mit suchtkranken Menschen Konsummaterial zu tauschen oder selbstständig zu entfernen.

Haidmannspark, Henriettenplatz, Herklotzpark

sam plus traf an diesen Orten nur sehr selten marginalisierte Menschen an. Jene wenigen, wohnungslosen Menschen, die angetroffen wurden, wurden über Angebote der *Wiener Wohnungslosenhilfe* informiert oder zu Notquartieren vermittelt.

Im Herklotzpark hatte *sam plus* im 2. Halbjahr gelegentlich Kontakt zu Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die vor Ort Cannabis und Alkohol konsumierten. Neben Beziehungsaufbau und Vertrauensbildung wurde das Konsumverhalten thematisiert und reflektiert, sowie Informationen zu weiterführenden Einrichtungen weitergegeben. Unter den Jugendlichen befanden sich auch drei Mädchen, bei denen der Verdacht auf Heroinkonsum bestand. *sam plus* vernetzte sich diesbezüglich mit der MAG ELF, der Sucht- & Drogenkoordination, dem Verein Dialog sowie Einrichtungen der (mobilen) Jugendarbeit, um die Mädchen bestmöglich zu unterstützen und passende Angebote zu setzen.

Mit Einsetzen kälterer Temperaturen im Laufe des letzten Quartals wurden keine Jugendlichen mehr an diesem Ort angetroffen.

Maria-vom-Siege-Platz

Auf dem Platz rund um die Kirche Maria-vom-Siege trafen die MitarbeiterInnen von *sam plus* in den ersten Monaten des Jahres nur gelegentlich marginalisierte Menschen an, meist war bei den Begehungen niemand anzutreffen. Während den Sommermonaten waren dann regelmäßig bis zu vier marginalisierte Menschen am Platz. Es handelte sich dabei meist um von Armut und/oder Sucht betroffene Menschen, die sich kurzzeitig vor Ort aufhielten, um sich zu treffen oder zu plaudern. Regelmäßig wurden hier Angebote gesetzt und zu passenden weiterführenden Einrichtungen vermittelt. Im Sommer wurden vom *sam plus*-Team gelegentlich Konsumspuren vorgefunden und fachgerecht entsorgt.

Sechshauserpark

Im Sechshauserpark trafen die Kolleginnen und Kollegen von *sam plus* nur selten marginalisierte Menschen an, und wenn nur einzeln. Selten wurden Jugendliche (max. sieben Personen) beim Cannabiskonsum angetroffen und über die Angebote von *checkit!* informiert – diese Einrichtung ist auf Freizeitdrogen bei Jugendlichen spezialisiert.

In der wärmeren Jahreszeit wurden immer wieder Verschmutzungen (durch liegegelassene Zeitungen, Getränke- und Essensverpackungen etc.) im Park festgestellt, bei Bedarf kontaktieren die MitarbeiterInnen direkt die MA 42.

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

Das Einsatzgebiet „Josefstädter Straße" umfasst neben den Vorplätzen der U6-Station Josefstädter Straße das Gebiet bis zur U6-Station Thaliastraße, sowie das Gebiet im 16. Bezirk über den Yppenplatz bis zum Huberpark bzw. im 8. Bezirk über den Uhlplatz bis hin zum Hamerlingplatz.

Vor allem der Vorplatz der U6-Station Josefstädter Straße Richtung 16. Bezirk stellte im Jahr 2020 wieder einen beliebten Aufenthaltsort unterschiedlicher Kleingruppen von marginalisierten Menschen dar: Einerseits nutzten diesen Ort wohnversorgte KonsumentInnen illegaler Suchtmittel, die zumeist in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert sind, andererseits hielten sich am Vorplatz wohnungslose, meist alkoholkranke Menschen auf, die das Tageszentrum *Obdach Josi* für ihren Tagesaufenthalt nutzten. Zusätzlich waren auf dem Vorplatz wohnungslose oder prekär wohnversorgte Menschen anzutreffen, die die Angebote des Tageszentrum Obdach Josi nicht annehmen konnten[16] oder wollten. Im Durchschnitt nahmen die Kolleginnen und Kollegen von *sam flex,* je nach Witterung, um die 30 marginalisierte Menschen auf dem Vorplatz der U6-Station Josefstädter Straße wahr. An warmen, sonnigen Tagen stellte auch der Baumschatten vor dem gegenüberliegenden Yppenheim für einen Teil dieser Menschen einen attraktiveren Aufenthaltsort dar.

Viele der marginalisierten Menschen vor Ort kämpfen mit dem Vorhandensein gleich mehrerer Problemlagen, wie etwa nicht adäquater Wohnversorgung, diversem Substanzkonsum, drohenden Aufenthaltsverboten aufgrund fehlender Anmeldebescheinigungen, mangelhaftem gesundheitlichen Allgemeinzustand oder psychischen Grunderkrankungen. Hinzu kommt, dass viele dieser Menschen keinen Anspruch auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben

[16] Zum Beispiel aufgrund bestehender Hausverbote.

und somit aufgrund fehlender Versicherung nur begrenzten Zugang zu höherschwelligen, medizinischen Versorgungseinrichtungen haben.

Auch Geschäftstreibende, PassantInnen und Fahrgäste der Wiener Linien hielten sich kurzzeitig auf dem Vorplatz der U6-Station Josefstädter Straße auf, um zu öffentlichen Verkehrsmitteln zu gelangen. Die Zu- und Abgänge zu dem Stationsgebäude der Linie U6 sind stets frei passierbar. Wenn vor Ort im letzten Jahr Konflikte beobachtet wurden, betrafen diese verbale Streitigkeiten innerhalb einer Gruppe von marginalisierten Menschen und diese standen meist mit übermäßigem Alkoholkonsum in Zusammenhang. *sam flex* versuchte in diesen Situationen zu deeskalieren und kommunizierte nach Beruhigen der Lage Regeln, um die Außenwirkung der streitenden Parteien auf andere PassantInnen zu thematisieren.

Zu Beginn der Covid-19-Pandemie und den damit einhergehenden Zusatzaufgaben der Teams der Mobilen Sozialen Arbeit, wurde kurzzeitig die Betreuung marginalisierter Menschen vor Ort von *Obdach Josi* bzw. *Obdach Unterwegs* übernommen. Ab April 2020 war *sam flex* wieder an den gewohnten Einsatzorten unterwegs. Die Kolleginnen und Kollegen von *sam flex* nahmen bei vielen KlientInnen wahr, dass sie in der ersten Lockdown-Zeit körperlich und gesundheitlich abgebaut hatten, wohl auch, weil viele Einrichtungen ihr Angebot einschränken mussten oder vorübergehend ganz einstellten. *sam flex* reagierte darauf umgehend mit dem Verteilen von Essenspaketen. Bei Bedarf wurden auch Mund-Nasen-Schutz-Masken verteilt, um die Nutzung von Tageszentren und öffentlichen Verkehrsmitteln für marginalisierte Menschen zu gewährleisten. Das Team *sam flex* stellte in dieser Zeit auch einen erhöhten Bedarf an Entlastungsgesprächen bei vielen Menschen vor Ort fest. Mit Fortdauer der Corona-Pandemie mussten die *sam flex* MitarbeiterInnen marginalisierte Menschen verstärkt an die vorgeschriebenen Mindestabstände erinnern. Auch die Polizei war regelmäßig präsent, um auf die Einhaltung der Maßnahmen zu achten.

Neben der regelmäßigen Informationsweitergabe über Corona-Bestimmungen, waren die MitarbeiterInnen im Bereich Josefstädter Straße natürlich auch mit „klassischen" sozialarbeiterischen Beratungen tätig, etwa zu den Themen Wohnungslosigkeit, Schulden und Aufenthaltsrecht. Zudem fanden Informationsgespräche zu Öffnungszeiten und Angeboten sozialer und medizinischer Einrichtungen statt, wobei im Anlassfall auch Begleitungen dorthin stattfanden. Die kontinuierliche Präsenz der MitarbeiterInnen vor Ort und die konsequente Beziehungsarbeit der letzten Jahre haben es ermöglicht, dass Angebote mittlerweile viel schneller angenommen werden, und so etwa wichtige medizinische Behandlungen zeitnah in Anspruch genommen werden.

Im Sommer und Herbst 2020 nutzten ca. fünf obdachlose Menschen das Gebiet um das Tageszentrum *Obdach Josi* zum Nächtigen. Gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von *Obdach Josi* wurden die Menschen nachgehend betreut und versorgt. Der Start des Winterpakets des *Fonds Sozialen Wiens* (FSW) ab Ende Oktober 2020 ermöglichte es Menschen ohne Versicherung einen Schlafplatz in Anspruch zu nehmen. Hier unterstützten *sam flex*-MitarbeiterInnen täglich bei der Suche nach einem Übernachtungsplatz und begleiteten bei Bedarf dorthin.

Beschwerden betrafen im Jahr 2020 ausschließlich die fehlende Toilettenanlage vor Ort. Immer wieder nahmen auch MitarbeiterInnen von *sam flex* eine Geruchsbelästigung vor Ort wahr, da auf Grund fehlender Toiletten regelmäßig in Nischen uriniert wird. Regelkommunikation betreffend das Urinieren im öffentlichen Raum waren regelmäßige notwendig. Abgesehen von dieser Thematik, nahm das *sam flex*-Team die Situation vor Ort als sozial verträglich wahr.

Uhlplatz und Hamerlingpark

Der Uhlplatz wird nur selten von marginalisierten Menschen frequentiert – die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* sind regelmäßig auf dem Platz im Einsatz und nahmen den Ort stets als sozial verträglich wahr.

Der Hamerlingpark wurde vor allem von Familien, Kindern und Jugendlichen genutzt. Ein von Armut betroffener Mann nutzte den Platz zum Nächtigen. Viele AnrainerInnen unterstützten hier mit regelmäßigen Essensspenden und Gesprächen. Auch das Team *sam flex* war regelmäßig mit der betroffenen Person in Kontakt, Angebote wurden aber nur zögerlich angenommen. Erst mit Beginn der kalten Jahreszeit nutzte der Mann einen Schlafplatz in einem Notquartier, was zu einer deutlichen Stabilisierung seines Allgemeinzustandes geführt hat.

Yppenplatz und Huberpark

Der *Yppenplatz* ist ein stark frequentierter Platz mit vielen Lokalen und diversen NutzerInnen-Gruppen. Marginalisierte Menschen hielten sich nur vereinzelt auf, die Situation am Yppenplatz wurde von *sam flex* stets als sozial verträglich wahrgenommen.

Die WC-Anlage im *Huberpark* wurde vor allem in den kälteren Monaten von bis zu drei Menschen zum Nächtigen genutzt. Die *sam flex*-MitarbeiterInnen motivierten diese Menschen andere Nächtigungsmöglichkeiten in Anspruch zu nehmen. Eine Anbindung der Menschen an das Tageszentrum *Obdach Josi* ermöglichte, dass sich diese Menschen mit Nahrung und frischer Kleidung versorgen und der Körperhygiene nachgehen konnten.

Bericht des Teams *sam hbh*

***sam hbh* im 10 .Bezirk**

Hauptbahnhof

Wahrnehmungen zum Aufenthalt:
sam hbh arbeitet am Hauptbahnhof vorwiegend mit „marginalisierten",[17] 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 oder Ansprüche auf Geldleistungen innerhalb des österreichischen Sozialsystems. Mangels Alternativen halten sie sich im öffentlichen Raum auf. Auch psychisch kranke Menschen wurden seitens *sam hbh* regelmäßig am Hauptbahnhof angetroffen. Dabei handelt es sich um eine besonders schwer erreichbare Zielgruppe, da diese Menschen oft aufgrund subjektiver Ängste keine Angebote (wie etwa Vermittlung in ein Notquartier oder Tageszentrum) durch *sam hbh* annehmen wollten oder generell sehr misstrauisch gegenüber Mitmenschen sind. Durch kontinuierliche Beziehungsarbeit konnte bei einigen psychisch kranken Menschen Vertrauen aufgebaut werden, sodass diese sich mittlerweile bei Bedarf von sich aus an *sam hbh* wenden.

Von Jänner 2020 bis Ende Februar 2020 wurden seitens *sam hbh* noch bis zu 25 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Die Hauptaufenthaltsorte während der kalten Jahreszeit waren wie schon in den Jahren zuvor die Bahnhofshalle und der Bereich des *Foodcourt.* Das Wartehäuschen im Bereich des nationalen Busbahnhofs wurde im Gegensatz zu den Vorjahren nur sehr selten 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 März 2020 ging der Aufenthalt etwas zurück und es wurden nur mehr maximal 20 Personen zeitgleich angetroffen, und zwar überwiegend auf den Vorplätzen des Bahnhofs. Mit Beginn des Corona-Lockdowns Mitte März 2020 bis Ende April 2020 ging der Aufenthalt marginalisierter Menschen nochmals deutlich zurück, und es wurden tagsüber nur mehr maximal zwölf Personen zeitgleich angetroffen. *sam hbh* traf in diesem Zeitraum überwiegend marginalisierte Menschen

[17] 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.

an, die aufgrund fehlender Wohn- und Bleibemöglichkeiten auf den Aufenthalt im öffentlichen Raum angewiesen sind.

Von Mai bis Ende September 2020 stieg der Aufenthalt von marginalisierten Menschen am Hauptbahnhof wieder auf bis zu 26 an. Witterungsbedingt wurden dabei vor allem die Vorplätze, teilweise auch die Bahnhofshalle und der Bereich des Foodcourts zum Aufenthalt genutzt. Es wurde kein regelmäßiger Aufenthalt von größeren Gruppen beobachtet und die Situation war weiterhin sehr ruhig.

Von Oktober bis Dezember 2020 verlagerte sich der Aufenthalt besonders an den kälteren Tagen wieder überwiegend in den Innenbereich, und es wurden bis zu 31 marginalisierte Menschen wahrgenommen. Auch der öffentliche Aufenthaltsbereich des angrenzenden ICON Gebäudes wurde wieder mehr frequentiert.

Insgesamt war die Situation am Hauptbahnhof im Jahr 2020 – auch während der Corona-Lockdowns – ruhig und sozial verträglich. Eine besondere Beschwerdelage gab es nicht.

Tätigkeiten von sam hbh am Hauptbahnhof

Mit Beginn des Corona-Lockdowns konzentrierten sich die Tätigkeiten seitens *sam hbh* – neben der Vermittlung in Notquartiere – auf die akute Notversorgung marginalisierter Menschen. So waren die MitarbeiterInnen vor allem mit der Ausgabe von Essens- und Hygienepaketen sowie mit dem Austeilen von Informationsblättern und der Kommunikation betreffend COVID-19 Maßnahmen beschäftigt. Dabei wurden unterstützende Infomaterialen in verschiedenen Sprachen erstellt und ausgeteilt, damit geltende Maßnahmen einer möglichst großen Anzahl an Menschen zugänglich gemacht werden konnten.

Die Kommunikation von Regeln für ein sozial verträgliches Nebeneinander ist ein ganzjähriger Schwerpunkt am Hauptbahnhof. Diese Interventionen betreffen etwa aufdringliches Betteln im *Foodcourt*, unerlaubtes Rauchen im Wartehäuschen oder Urinieren im öffentlichen Raum. In diesen Gesprächen („Regelkommunikation") wird das Verhalten der Menschen, Grenzüberschreitungen und die Wirkung auf Außenstehende thematisiert. Ziel ist es, das Bewusstsein für das eigene Verhalten zu stärken und das gut funktionierende Nebeneinander vor Ort zu fördern.

Die Haupttätigkeit von *sam hbh* während der kalten Jahreszeit besteht in der Vermittlung bzw. Begleitung von obdachlosen Menschen in Notquartiere.[18] Ein erweitertes Platzkontingent ermöglichte es, auch Menschen ohne Versicherung zu vermitteln und ihnen einen warmen Schlafplatz zu ermöglichen. Aufgrund der Coronavirus-Pandemie wurde das Winterpaket dieses Jahr um drei Monate bis Anfang August 2020 verlängert. Die erfolgreiche Vermittlung vieler wohnungsloser Menschen in geeignete Notquartiere trug wesentlich dazu bei, sie während der Coronavirus-Pandemie vor einer COVID-19-Ansteckung zu schützen. Gerade obdachlose Menschen gehören aufgrund ihrer oft schlechten gesundheitlichen Verfassung und/oder Vorerkrankungen zu den besonders vulnerablen Gruppen. Umso wichtiger war es, gerade diesen Menschen einen Rückzugsort zu ermöglichen und die Ansteckungsgefahr im öffentlichen Raum zu minimieren. In den kalten Wintermonaten sind diese Vermittlungen unerlässlich, um das Überleben von obdachlosen Menschen zu sichern. Das Winterpaket 2020/21 startete mit 28. Oktober 2020.

Zu den wichtigsten Interventionen am Hauptbahnhof zählten natürlich auch im Jahr 2020 „klassische" sozialarbeiterische Beratungen und Informationsgespräche, etwa betreffend karitative Kleider- oder Essenausgaben. Regelmäßig fanden auch Begleitungen dorthin statt. Menschen ohne Ansprüche auf Versicherungsleistungen in Österreich wurden regelmäßig in kostenlose Gesundheitseinrichtungen wie dem Gesundheitszentrum neunerhaus, AMBERMED und zum Louisebus der Caritas begleitet. Regelmäßig wurden im öffentlichen Raum angetroffene obdachlose Menschen auch zum Tageszentrum am Hauptbahnhof der Caritas begleitet.

Eine weitere 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 Arbeitgebern – mit falschen Versprechungen über den Arbeitsmarkt und das Sozialsystem 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 Fremdsprachenkompetenzen des *sam hbh*-Teams als große Ressource, um Vertrauen aufzubauen. Im Gespräch informieren die MitarbeiterInnen über die tatsächliche (meist fehlende) 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 ausstellt.

[18] Es handelt sich hier um das „Winterpaket" des Fonds Soziales Wien.

Kooperationen am Hauptbahnhof

Vom ÖBB-Security-Dienst MUNGOS und der Polizeiinspektion Hauptbahnhof wurde *sam hbh* regelmäßig zur Unterstützung hinzugezogen, wenn es um Menschen mit sozialen oder gesundheitlichen Problemlagen ging. Vereinzelte Unterstützungsanfragen gab es auch vom ÖBB-Reisebüro am Hauptbahnhof. Mit dem Streetwork-Team der Caritas und dem Tageszentrum am Hauptbahnhof fand ein regelmäßiger Austausch über gemeinsam betreute KlientInnen statt.

Internationaler Busbahnhof

sam hbh suchte im Jahr 2020 regelmäßig den auf ÖBB-Grund befindlichen Internationalen Busbahnhof auf, der einen Teil des Südtiroler Platzes darstellt.

Ganzjährig wurden in den Nischen des Busbahnhofs Schlaflager wahrgenommen und gelegentlich auch NächtigerInnen angetroffen. Sie wurden motiviert, Angebote der Wohnungslosenhilfe in Anspruch zu nehmen, was zunächst auf Zögern oder Ablehnung stieß. Motivationsarbeit und Vertrauensbildung waren hier zentrale Interventionen, damit Angebote zu weiteren Einrichtungen überhaupt erst angenommen werden konnten.

Immer wieder wurden seitens *sam hbh* am Areal Konsumspuren vorgefunden und anschließend fachgerecht entsorgt. *sam hbh* nahm weiterhin Verschmutzungen der Nische gegenüber dem Betrieb MAZDA RAINER wahr. Die Bitte um Reinigung dieser Nische wird regelmäßig im operativen Sicherheits-Jour-fixe Hauptbahnhof an die ÖBB herangetragen.

Die Situation am internationalen Busbahnhof war aus Sicht von *sam hbh* insgesamt sozial verträglich.

Keplerplatz

Am Keplerplatz wurden im gesamten Jahr 2020 durchschnittlich 16 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Nur an besonders kalten Tagen und bei schlechtem Wetter gab es weniger Aufenthalt. Neben wohnversorgten AlkoholkonsumentInnen handelte es sich um obdachlose Menschen, die in kleineren Gruppen vor Ort zusammensaßen und ihre Tagesfreizeit verbrachten. Einzelne konsumierten übermäßig Alkohol. Mehrmals wurden auch Konsumentinnen und Konsumenten illegaler Suchtmittel vor Ort angetroffen.

Im Winter stellte die Vermittlung in Notquartiere für *sam hbh* einen Schwerpunkt der Arbeit vor Ort dar. Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurde das Winterpaket des Fonds Soziales Wien bis

4. August 2020 verlängert und somit auch das im Umfeld befindliche Notquartier Gudrunstraße. Viele Nächtiger[19] des Notquartiers waren auch während des Lockdowns tagsüber am Platz anzutreffen. Immer wieder nächtigten einzelne obdachlose Menschen in der Unterführung bzw. unter den Bäumen in der Nähe der Hundezone. Hier wirkte *sam hbh* motivierend auf die betroffenen Menschen ein, die zur Verfügung stehenden Notquartiere in Anspruch zu nehmen. Das Winterpaket 2020/21 startete mit 28.Oktober 2020.

Neben der Vermittlung in Notquartiere war *sam hbh* auch mit Beratungen vor Ort tätig - etwa zu den Themen Gesundheit, Arbeit oder Schulden. Auch Vermittlungen zu sozialen Einrichtungen und/oder kostenlosen, medizinischen Einrichtungen wie dem Gesundheitszentrum neunerhaus oder dem Louisebus der Caritas fanden statt. Gelegentlich mussten Regeln kommuniziert werden, die das Ziel haben, das sozial verträgliche Nebeneinander aller Nutzerinnen und Nutzer des Platzes zu fördern und auf potentiell störende Verhaltensweisen (wie etwa Verschmutzungen durch Müll oder Urinieren) hinzuweisen. Durch die COVID-19-Pandemie wurde seitens *sam hbh* im Rahmen dieser Gespräche besonders auf das Einhalten von Abstandsregeln hingewiesen. Bedarfsorientiert verteilte *sam hbh* hierorts auch Mund-Nasen-Schutz und Pakete mit einer Notfallsverpflegung.

Das Problem des Urinierens im öffentlichen Raum am Keplerplatz beschäftigte das *sam hbh*-Team im gesamten 1. Halbjahr 2020. Hierzu gab es bereits am 24. Februar 2020 ein vom Bezirksvorsteher Marcus Franz einberufenes Vernetzungstreffen zur Verbesserung der Situation. Neben zuständigen BezirksrätInnen des Umweltausschusses der Bezirksvorstehung, MitarbeiterInnen der MA 42, MA 48 und dem Pfarrer der Kirche war auch *sam hbh* vertreten. Als Ergebnis ist die Errichtung einer WC-Anlage geplant. Für den Sommer 2020 war zunächst das Installieren einer mobilen WC-Anlage als Zwischenlösung vorgesehen, welche im August 2020 hinter der Kirche seitens der MA 42 aufgestellt wurde (diese wurde mittlerweile an eine andere Stelle versetzt). *sam hbh* kommunizierte verstärkt an NutzerInnen des Platzes diese Toilette auch zu benützen. Nach anfänglichem Zögern in der Inanspruchnahme ließ sich in den Folgemonaten eine Verbesserung der Situation beobachten.

Nachdem ab Sommer 2020 auch vermehrt Beschwerden[20] aus der Bevölkerung bei der Bezirksvorstehung Favoriten eingegangen waren, ersuchte die Bezirksvorstehung um einen verstärkten Einsatz der mobilen sozialen Arbeit und der Polizei vor Ort. Fortan suchte das *sam hbh*-Team den Bereich verstärkt auf, und setzte Interventionen wie Regelkommunikation,

[19] Es handelt sich hier nur um Männer

[20] Beschwerdeinhalte waren das Hinterlassen von Müll, Urin, Alkoholkonsum sowie lautes Reden innerhalb der Gruppen.

Beratungsgespräche und Vermittlungsangebote. Mit dem Grätzelpolizisten der Polizeiinspektion Keplerplatz gab es regelmäßig Vernetzungen betreffend die Situation vor Ort, um Bilder abzugleichen und eine geeignete gemeinsame Vorgehensweise zu koordinieren. Die Situation vor Ort bedarf weiterhin der verstärkten Präsenz der Sozialen Arbeit, um das sozial verträgliche Nebeneinander zu unterstützen. In der zweiten Jahreshälfte 2020 konnte *sam hbh* trotz erneuter Lockdowns die volle Präsenz aufrechterhalten und war weiterhin kontinuierlich vor Ort im Einsatz.

Reumannplatz

Am Reumannplatz wurden im Jänner und Februar 2020 bis zu 20 marginalisierte Menschen zeitgleich wahrgenommen. Dabei handelte es sich zum größten Teil um obdachlose Menschen, die in den umliegenden Notquartieren nächtigten, sowie um wohnversorgte Alkohol-konsumentInnen. *sam hbh* stand vor Ort regelmäßig mit einer polnischen Gruppe (bis zu neun Personen) und einer österreichischen Gruppe (bis zu acht Personen) in Kontakt. In diesen beiden Gruppen kam es immer wieder zu übermäßigem Alkoholkonsum, weshalb es einer besonders engmaschigen Betreuung und Regelkommunikation durch *sam hbh* bedurfte. KonsumentInnen illegaler Suchtmittel hielten sich nur selten länger vor Ort auf.

Ende Jänner 2020 leitete die Bezirksvorstehung Favoriten die Beschwerde einer Anrainerin betreffend mutmaßlichen Suchtmittelhandel am Reumannplatz an *sam hbh* und die Polizei weiter. Suchtmittelhandel konnte von *sam hbh* nicht beobachtet werden. Auch die Polizei berichtete in einem Vernetzungstreffen über eine unauffällige Situation. *sam hbh* beobachtete die Situation weiterhin, nahm aber zu keinem Zeitpunkt auffälliges Verhalten wahr.

Zur kalten Jahreszeit gab es wie auch in den Vorjahren eine enge Kooperation mit dem Kältetelefon der Caritas und der KälteApp des Fonds Soziales Wien. *sam hbh* ging dabei Meldungen über obdachlose Menschen am Reumannplatz nach, um die sich BürgerInnen sorgten. Meist handelte es sich um bekannte und von *sam hbh* bereits betreute Klientinnen und Klienten. Die Haupttätigkeit von *sam hbh* bestand in den kalten Monaten vor allem in der Vermittlung von Schlafplätzen. Immer wieder musste auch die Rettung gerufen werden, wenn jemand in besonders schlechtem gesundheitlichen Zustand angetroffen wurde.

Im März 2020 ging aufgrund der Umgestaltungsmaßnahmen und der Absperrung von großen Teilen des Reumannplatzes der Aufenthalt von Menschen deutlich zurück. Es wurden nur mehr einmalig bis zu zehn marginalisierte Menschen angetroffen, an vielen Tagen gar niemand. Einige marginalisierte Menschen hielten sich fortan am Antonsplatz oder Keplerplatz auf, manche wurden gar nicht mehr in den Einsatzgebieten von *sam hbh* angetroffen. Auch während des

COVID-19 Lockdowns wurde der Platz weiterhin von *sam hbh* aufgesucht, um gegebenenfalls mit Informationsmaterial oder Notfalls-Essenspaketen zu unterstützen.

Ab Mai 2020 ging der Aufenthalt weiter zurück, und es wurden nur an einzelnen Tagen maximal fünf marginalisierte Menschen angetroffen. Meist handelte es sich um Bettlerinnen und Bettler, die beim Eingang der U- Bahnstation angetroffen wurden. *sam hbh* informierte diese über Essens- und Kleiderausgabestellen oder unterstütze etwa bei der Wiederbeschaffung von Dokumenten.

Eine immer wieder von s*am hbh* wahrgenommene Problemlage im ganzen ersten Halbjahr 2020 war das Urinieren am Platz. *sam hbh* kommunizierte vor allem in den ersten Monaten des Jahres verstärkt Regeln und verwies auf die WC-Anlage mit kostenloser Benützungsmöglichkeit in der U-Bahnstation Reumannplatz.

Im September 2020 wurde der neugestaltete Reumannplatz eröffnet. *sam hbh* war von Anfang an stark präsent, um das sozial verträgliche Miteinander aller Nutzerinnen und Nutzer an diesem – nun wieder sehr belebten – Ort zu fördern. Schwerpunkt war hierorts die Regelkommunikation, etwa bei beobachteter Verschmutzung, lauter Musik oder beim Füttern von Tauben. Von marginalisierten Menschen wurde der Platz nach der Umgestaltung nur mehr wenig genutzt. In unregelmäßigen Abständen wurden *sam hbh* bekannte KlientInnen, wie etwa BettlerInnen, angetroffen und über Hilfsangebote in ihrer Landesprache informiert.

Bis auf wenige Ausnahmen war die Situation am Reumannplatz sozial verträglich.

Antonsplatz

In den Monaten Jänner bis März 2020 wurden nur an einzelnen Tagen bis zu drei marginalisierte Menschen angetroffen. Diese nächtigten in umliegenden Notquartieren und verbrachten während der Schließzeiten ihre Tagesfreizeit vor Ort. *sam hbh* waren die meisten dieser Menschen und ihre jeweilige Problemlage bekannt, sie wurden regelmäßig über passende Angebote informiert.

Ab April 2020 stieg der Aufenthalt an (bis zu 14 Personen zeitgleich), an einigen Tagen wurde gar niemand angetroffen. Regelmäßig wurde vor Ort eine Gruppe von ÖsterreicherInnen angetroffen, die sich zuvor am Reumannplatz aufgehalten hatte. Die Menschen dieser Gruppe tranken massiv Alkohol und verabredeten sich am Platz zum gemeinsamen Trinken und Plaudern. Zum Teil waren sie wohnversorgt, zum Teil auf Notquartiere angewiesen. *sam hbh* führte hier primär Beziehungsgespräche, sowie bedarfsorientiert Beratungs- und Informationsgespräche

etwa betreffend Einrichtungen für Schuldenberatung. Für einen dieser Männer wurde eine intensive Kooperation mit der sozial-medizinischen Einrichtung *Regionales Kompetenzzentrum* der *suchthilfe wien* und in weiterer Folge mit dem Verein Grüner Kreis eingeleitet, Ziel war die Ermöglichung eines stationären Alkoholentzugs. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam hbh* motivierten und unterstützten den Klienten, Termine wahrzunehmen und begleiteten ihn bei Behördenwegen. Weitere Schwerpunkte vor Ort betrafen die Vermittlung in Notquartiere, sowie die kontinuierliche Regelkommunikation betreffend Verschmutzung und Gesprächslautstärke.

Auch Jugendliche wurden mehrmals am Platz angetroffen. Einige von ihnen wurden immer wieder beim Cannabiskonsum wahrgenommen und folglich in Informationsgesprächen über die Risiken von Cannabiskonsums informiert und die Angebote des Suchtpräventionsangebots *checkit!* aufgeklärt.

Ende Juli 2020 berichteten mehrmals marginalisierte Menschen, dass sie von Jugendlichen bedroht oder Opfer von Gewalt (Tritte, Schlag auf den Hinterkopf im schlafenden Zustand) geworden seien. *sam hbh* nahm diese Aussagen sehr ernst und bestärkte betroffene Menschen – sofern noch nicht geschehen – eine Anzeige bei der Polizei zu machen. Diesen Empfehlungen wurde aus Angst oder Scham kaum nachgegangen. Der Antonsplatz wurde ab diesem Zeitpunkt seitens *sam hbh* verstärkt aufgesucht und die Vernetzung mit der mobilen Jugendarbeit Back On Stage 10 (Verein Wiener Jugendzentren) und dem zuständigen Grätzelpolizisten intensiviert. *sam hbh*-MitarbeiterInnen konnten selbst keine Gewaltanwendung gegen marginalisierte Menschen wahrnehmen, wurden im August 2020 allerdings ZeugInnen einer gewalttätigen Auseinandersetzung innerhalb einer Gruppe von 20 Jugendlichen. Nachdem es nicht möglich war den Konflikt zu deeskalieren, wurde die Polizei hinzugezogen.

Aufgrund eines Vorfalls durch randalierende Jugendliche in der Antonskirche am 29.10.2020 stand der Platz auch medial im Fokus, und die Polizei führte ab diesem Zeitpunkt verstärkt Kontrollen durch. Bis zum Jahresende konnte *sam hbh* keine Auffälligkeiten beobachten. *sam hbh* erhielt auch keine Berichte mehr über Gewalt oder Drohungen gegenüber marginalisierten Menschen.

Mit der kälteren Jahreszeit ab Mitte Oktober 2020 ging der Aufenthalt von marginalisierten Menschen wieder zurück und es wurden nur bis zu sechs Menschen zeitgleich wahrgenommen.

Arthaberplatz

Am Arthaberplatz wurden im Jahr 2020 durchschnittlich vier marginalisierte Menschen angetroffen. Es handelte sich vor allem um AnrainerInnen aus der näheren Umgebung, die sich am Platz trafen, um gemeinsam Alkohol zu trinken. *sam hbh* führte mit diesen Personen vor allem Gespräche zum Beziehungsaufbau sowie Beratungsgespräche zu Themen wie Wohnen oder Schuldenregelung. Ein weiterer Schwerpunkt betraf die Konfliktregelung und die Kommunikation von Regeln des Zusammenlebens im öffentlichen Raum, etwa wenn am Platz trotz vorhandener, kostenloser WC-Anlage in Büschen uriniert wurde oder bei Verschmutzung durch Bierdosen oder Flaschen. Vereinzelt wurden obdachlose Menschen angetroffen, die über Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe informiert wurden bzw. in Notquartiere vermittelt werden konnten.

Die Situation am Arthaberplatz war im gesamten Jahr 2020 – bis auf wenige Ausnahmen – sozial verträglich.

Favoritenstraße

Auf der Favoritenstraße wurden im Jahr 2020 bis zu elf marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Meist handelte es sich hierbei um Bettlerinnen und Bettler, aber auch um bereits von *sam hbh* betreute suchtkranke Menschen auf der Durchreise.

Im Juni ging *sam hbh* einem Hinweis betreffend bettelnder Kinder nach und traf tatsächlich eine Frau mit vier bettelnden Kindern an. Eine Rumänisch sprechende *sam hbh*-Mitarbeiterin klärte die Frau über gesetzliche Bestimmungen betreffend Betteln bzw. etwaiger Konsequenzen bei Missachtung auf. Die Frau stritt ein Fehlverhalten ab und meinte ohnehin wieder nach Rumänien zurückreisen zu wollen. *sam hbh* beobachtete die Situation daraufhin weiterhin regelmäßig. Zwar wurde die Frau noch einmal mit Kindern auf der Durchreise beobachtet, allerdings bettelten die Kinder nicht.

Helmut-Zilk-Park

Im Helmut-Zilk-Park wurden im gesamten Jahr 2020 keine marginalisierten Menschen angetroffen. sam hbh erreichten auch eine keine Beschwerden bezüglich des Parks.

Columbusplatz

Am Columbusplatz gab es ebenso im Jahr 2020 keine besonderen Wahrnehmungen über den Aufenthalt von marginalisierten Menschen. Selten wurden diese auf der Durchreise entlang der angrenzenden Favoritenstraße gesehen.

Waldmüllerpark

Im Waldmüllerpark wurden seitens *sam hbh* im Jahr 2020 nur an wenigen Tagen marginalisierte Menschen angetroffen (bis zu max. fünf zeitglich). Bei Begegnungen handelte es sich vor allem um suchtkranke Menschen, die sich auf der Durchreise befanden. Es wurden von *sam hbh* regelmäßig auch Konsumspuren wahrgenommen, die umgehend fachgerecht entsorgt wurden. Hierorts war *sam hbh* auch vermehrt mit Anrainerinnen und Anrainern in Kontakt, die sich über diesen Umstand beschwerten. *sam hbh* nahm die Anliegen entgegen und konnte durch Information und Präsenz Unsicherheiten im Umgang mit suchtkranken Menschen nehmen. Nur sehr vereinzelt wurden suchtkranke Menschen tatsächlich vor Ort angetroffen. *sam hbh* wies sie bei Begegnungen an, eigenes Konsummaterial selbstständig zu entsorgen und Verantwortung gegenüber anderen ParknutzerInnen wahrzunehmen.

Im Februar 2020 wurden bei den Toiletten im Park zwei suchtkranke Menschen angetroffen, die auch dort zu nächtigen schienen. *sam hbh* baute langsam eine Vertrauensbeziehung zu ihnen auf, mit dem Ziel sie in Einrichtungen des Sucht- und Drogenhilfenetzwerk weiterzuvermitteln. Es gelang hier, zumindest Informationsmaterial zu geeigneten Einrichtungen auszuteilen und bei Bedarf auf eigene Kontaktadressen hinzuweisen. Mit Beginn des COVID-19-Lockdowns wurden die beiden Personen nicht mehr angetroffen.

Im Zeitraum von Oktober bis Dezember 2020 wurden im Park immer wieder NächtigerInnenspuren und verlassene Schlaflager vorgefunden, allerdings wurde nie jemand angetroffen.

Während des ganzen Jahres gab es anlassbezogen Vernetzungen mit der MA 42 über den Reinigungszustand des Parks und auch über wahrgenommen Konsumspuren.

Alois-Greb-Park

Im Alois-Greb-Park wurden 2020 seitens *sam hbh* nur einzelne marginalisierte Menschen angetroffen. Dabei handelte es sich sowohl um AlkoholkonsumentInnen als auch um KonsumentInnen illegaler Suchtmittel; sie nutzten den Platz nur zum kurzzeitigen Aufenthalt. Bei

Antreffen marginalisierter Menschen wurde stets ihr Bedarf an Hilfe abgeklärt und an geeignete Einrichtungen weitervermittelt.

Regelmäßig wurden von *sam hbh* Konsumspuren wahrgenommen und umgehend fachgerecht entsorgt. Diesbezüglich und auch betreffend des allgemeinen Reinigungszustandes des Parks gab es regelmäßig Vernetzungen mit der MA 42. Die Situation im Alois-Greb-Park war 2020 bis auf wenige Ausnahmen sozial verträglich.

Umgebung Straßenbahnstation Quellenstraße/Knöllgasse

Im Jahr 2020 wurde die Straßenbahnhaltestelle Quellenstraße/Knöllgasse und die angrenzende Parkanlage Knöllgasse mehrmals die Woche aufgesucht. Marginalisierte Menschen wurden in diesem Bereich nur an einzelnen Tagen angetroffen. Konsumspuren wurden immer wieder vorgefunden und fachgerecht entsorgt. Entlang eines Gehweges Richtung Matzleinsdorfer Platz und im Umfeld eines Trafohauses wurde regelmäßig starke Verschmutzung wahrgenommen. Hier wurde anlassbezogen die Bitte um verstärkte Reinigung an die zuständige MA 48 weitergeleitet.

In der Parkanalage Knöllgasse gab es immer wieder Kontakte zu Anrainerinnen und Anrainern, die sich über den Konsum von Suchtmitteln und Verschmutzung beschwerten. *sam hbh* zeigte Verständnis für die Anliegen und klärte über die eigene Arbeit auf. Zudem informierte das Team im Rahmen dieser Gespräche auch hinsichtlich der Lebenswelt von suchtkranken Menschen, um Sorgen oder Ängsten entgegenzuwirken.

Laubeplatz

Im August 2020 wurde *sam hbh* seitens der *Bezirksvorstehung Favoriten* eine Beschwerde betreffend Verschmutzung, Lautstärke und öffentliches Urinieren am Laubeplatz weitergeleitet. Der Park wurde ab diesen Zeitpunkt bis Ende 2020 regelmäßig aufgesucht. Vor allem in der wärmeren Jahreszeit wurden hier regelmäßig marginalisierte Menschen (zumeist Großfamilien mit Kindern) angetroffen. Die Erwachsenen konsumierten teils viel Alkohol, auch Verschmutzung und laute Musik wurden wahrgenommen. *sam hbh* kommunizierte verstärkt Regeln und bat darum Rücksicht auf die anderen NutzerInnen des Parks zu nehmen. Vereinzelt ergaben sich auch tiefer gehende Gespräche durch fremdsprachige MitarbeiterInnen, die rasch Kontakt aufbauen konnten. Ab Mitte September 2020 wurden diese Gruppen nicht mehr angetroffen.

Spar Troststraße/Siccardburggasse

Im April 2020 leitete die Bezirksvorstehung Favoriten *sam hbh* eine Beschwerde über eine Bettlerin weiter, die im Umfeld des Supermarkts ihre Notdurft verrichtete und ihren Müll hinterließ. *sam hbh* nahm mit der Bettlerin Kontakt auf und thematisierte die Problematik. Im Rahmen des Gesprächs motivierten die MitarbeiterInnen die Frau, die wenige Gehminuten entfernt liegende gratis nutzbare WC-Anlage am Arthaberplatz zu nutzen. *sam hbh* blieb Ansprechpartner für die Beschwerdeführerin im Fall erneut auftretender Probleme. Auch mit MitarbeiterInnen des Supermarktes wurden Gespräche über die Situation geführt. *sam hbh* suchte die Bettlerin in weitere Folge immer wieder auf, um ihren Bedarf an Hilfe abzuklären, und um anlassbezogen Regeln zu kommunizieren. Ab November 2020 wurde diese nicht mehr angetroffen.

Aus Sicht von *sam hbh* hat sich die Situation in genannten Bereich deutlich verbessert.

***sam hbh* im 3. Bezirk**

Wien Mitte

In Wien Mitte wurden 2020 durchschnittlich vier marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen (Spitzenwert: 17). Die Aufenthaltszahlen waren über das gesamte Jahr relativ konstant, nur mit Beginn des ersten Corona-Lockdowns Mitte März bis Ende April 2020 ging der Aufenthalt merklich zurück. Die weiteren Lockdowns ab Herbst 2020 hatten keine Auswirkungen mehr auf die Aufenthaltszahlen vor Ort.

Bei den angetroffenen KlientInnen, mit denen *sam hbh* vor Ort arbeitet, handelt es sich um obdachlose Menschen, KonsumentInnen illegaler Suchtmittel und Armutsbetroffene, wie etwa StraßenzeitungsverkäuferInnen. Grundsätzlich hielten sich marginalisierte Menschen meist nur für eine kurze Dauer in Wien Mitte auf. Einzelne obdachlose Menschen nutzten das Einkaufscenter THE MALL auch als längeren Aufenthaltsort, um ihre Tagesfreizeit dort zu verbringen. KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden meist nur kurz an den Bahnsteigen angetroffen, sehr vereinzelt auch im Rondo beim S-Bahn-Ausgang Ungargasse.

Die Interventionen des *sam hbh*-Teams vor Ort waren vielfältig und umfassten folgende Schwerpunkte: Menschen, die auf kostenlose medizinische Versorgung angewiesen sind, erhielten Informationen über karitative Einrichtungen oder Essensausgabestellen. Obdach- und wohnungslose Menschen wurden im Rahmen des FSW Winterpakets in Notquartiere vermittelt, dorthin begleitet und über längerfristige Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe informiert. KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurden über Angebote des Sucht- und

Drogenhilfenetzwerkes beraten. Neben *sam hbh* ist in Wien Mitte auch regelmäßig das Team von *streetwork* (*suchthilfe wien*) vor Ort, welches auf die Beratung von Konsumentinnen und Konsumenten illegaler Suchtmittel spezialisiert ist.

Ganzjährig lag ein Schwerpunkt vor Ort auf der sogenannten „Regelkommunikation", die dazu dient, unerwünschtes Verhalten (wie etwa Missachtung des Rauchverbots, Urinieren im Öffentlichen Raum, u.ä.) zu reduzieren. Durch die gute Beziehung zu den KlientInnen vor Ort werden diese Hinweise mittlerweile oft angenommen und wirken nachhaltiger.

Besonders während des ersten Corona-Lockdowns Mitte März 2020 konzentrierten sich die Tätigkeiten seitens *sam hbh* auf die Notversorgung von marginalisierten Menschen[21], Information und Kommunikation betreffend die COVID-19 Maßnahmen und auf die Vermittlung in – nun 24 Stunden lang geöffnete – Notquartiere (siehe auch S. 11). Auch den Rest des Jahres wurde konsequent über aktuell geltende COVID-19 Bestimmungen informiert und über die wichtigsten Hygienemaßnahmen instruiert.

Im März gab es Auffälligkeiten seitens mehrerer Jugendgruppen, die im operativen Sicherheits-Jour-fixe Wien Mitte[22] von KooperationspartnerInnen thematisiert wurden. Laut Rückmeldung des Sicherheitsdienstes des Einkaufcenters THE MALL kam es seit Anfang des Jahres zu Vandalismus im Gebäude und aggressivem Verhalten gegenüber Security-MitarbeiterInnen seitens einer Gruppe von bis zu zwölf Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Alter von 16 bis 20 Jahren. Dies hatte zur Folge, dass vermehrt Hausverbote ausgesprochen wurden. *sam hbh* selbst hatte diesbezüglich nur vereinzelt Wahrnehmungen, was auch daran lag, dass sich diese Gruppe meist außerhalb der regulären Einsatzzeiten in Wien Mitte aufhielt. Die Problematik wurde an das *Fair-Play-Team-3* weitergeleitet, das speziell für Jugendliche zuständig ist. Mit dem kurz nach dem Treffen beginnenden Corona Lockdown hielten sich die Jugendlichen nicht mehr in Wien Mitte auf. *sam hbh* wurde im Verlauf des Jahres 2020 keine Beschwerden mehr diesbezüglich rückgemeldet.

Auch abseits von größeren Vernetzungstreffen fand ein regelmäßiger Austausch mit dem Security-Personal von THE MALL statt, um auf Veränderungen rasch reagieren zu können.

sam hbh schätzte die Situation im Jahr 2020 als weitgehend sozial verträglich ein.

[21] Etwa Essenspakete und Hygieneartikel.
[22] Operatives Sicherheits-Jour-fixe Wien Mitte am 11.3.2020.

Stadtpark

Im Jahr 2020 wurden im Stadtpark durchschnittlich vier marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen (Spitzenwert: 15). Auch hierorts informierte *sam hbh* regelmäßig über aktuelle Bestimmungen rund um COVID-19 und gab Hygieneartikel aus. Anders als in Wien Mitte hatte der 1. Lockdown 2020 keine Auswirkungen auf die Anzahl der sich vor Ort aufhaltenden Menschen.

Bei den im Stadtpark angetroffenen Personen handelt es sich hauptsächlich um obdachlose Menschen, die den Stadtpark nur für kurzen Aufenthalt nutzten. Vereinzelt wurden zudem KonsumentInnen illegaler Substanzen angetroffen, mit denen Beratungsgespräche geführt wurden. Selten wurden Konsumspuren gefunden und umgehend fachgerecht entsorgt. In Gesprächen mit KonsumentInnen illegaler Suchtmittel wurde regelmäßig darauf hingewiesen, eigenes Konsummaterial zu tauschen und/oder selbstständig zu entsorgen; auch über Angebote des Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerks wurde umfassend informiert.

In der kalten Jahreszeit lag der Schwerpunkt der Arbeit im Stadtpark in der Vermittlung von Notschlafplätzen im Rahmen des Winterpakets des *Fonds Soziales Wien*. Während allen obdachlosen Menschen auf Wunsch ein Schlafplatz vermittelt werden konnte, wollten einige wenige keine Vermittlungsangebote annehmen und nächtigten weiterhin im Freien. Die Gründe, warum Vermittlungsangebote nicht in Anspruch genommen wurden, waren unterschiedlich: So waren bei einigen marginalisierten Menschen etwa aufgrund einer psychischen Erkrankung subjektive Ängste vordergründig. Andere zogen es vor, allein und unabhängig zu sein und nicht mit anderen Menschen einen Schlafraum zu teilen. Umso wichtiger war es für *sam hbh* regelmäßig nach diesen – im Freien nächtigenden – Menschen Ausschau zu halten, Vitalkontrollen durchzuführen und bedarfsorientiert (bei schlechter gesundheitlicher Verfassung) die Rettung hinzuzuziehen. Immer wieder wurden als Notmaßnahme witterungsadäquate Notschlafsäcke ausgeteilt, die die Menschen zumindest etwas vor der Kälte schützten.

In den Wintermonaten kooperierte *sam hbh* auch mit dem Caritas Kältetelefon und Obdach Unterwegs: So wurden immer wieder Wahrnehmungen von PassantInnen betreffend obdachlose Menschen im Stadtpark an *sam hbh* weitergeleitet, denen in Folge nachgegangen wurde. Vermehrte Anfragen betrafen dabei einen in der Nähe des Stadtparks befindlichen Bereich hinter dem Museum für angewandte Kunst (MAK). Hier nächtigte eine Gruppe obdachloser Menschen, die Angebote zu weiterführenden Einrichtungen stets ablehnte. *sam hbh* teilte Schlafsäcke aus und informierte die Gruppe dennoch regelmäßig über bestehende Angebote für ein Nachtquartier.

Weitere, ganzjährige Tätigkeiten der *sam hbh*-MitarbeiterInnen im Stadtpark waren Informationsgespräche über Einrichtungen der *Wiener Wohnungslosenhilfe* oder Essensausgabestellen. Bei gesundheitlichen Problemlagen wurden neben Beratungsgesprächen bei Bedarf auch Begleitungen in medizinische Einrichtungen angeboten. Für Menschen ohne Versicherung war dies vor allem das Gesundheitszentrum Neunerhaus oder der Louisebus der Caritas. Ein Klient wurde in das Haus Jaro/Kurzzeitwohnen der Caritas vermittelt, die Wohnplätze für Menschen in schlechter Verfassung zur Stabilisierung ihres Gesundheitszustandes anbietet.

Konflikte zwischen den unterschiedlichen Nutzerinnen und Nutzern des Parks wurden im Jahr 2020 nicht beobachtet. An *sam hbh* wurden auch keine Beschwerden herangetragen. Die Situation im Stadtpark wird für das 2020 als sozial verträglich bewertet.

Sonstige Orte

Kardinal-Nagl-Platz

Am Kardinal-Nagl-Platz wurden im Jahr 2020 durchschnittlich zwei marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen (maximal sieben). Bei den sich vor Ort befindlichen Menschen handelte es sich um BettlerInnen, die von *sam hbh* regelmäßig über Essens- und Kleiderausgabestellen informiert wurden. Auch aktuelle COVID-19-Bestimmungen waren Inhalt der Informationsgespräche. Weiters wurden gelegentlich einzelne KonsumentInnen illegaler Substanzen auf der Durchreise angetroffen. Diese wurden über Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerks informiert.

Am 28.05.20 nahm *sam hbh* an einem von der Lokalen Agenda Landstraße organisierten MultiplikatorInnen-Workshop im Rahmen des Beteiligungsprozesses zur zukünftigen Umgestaltung des Platzes teil. Die Ergebnisse des Prozesses dienen als Grundlagen für die Neugestaltung des Parks, welcher den unterschiedlichen Nutzungsansprüchen gerecht werden soll. *sam hbh* stellte hierbei die Perspektive und Bedarf aus Sicht der Sozialen Arbeit vor.

In der zweiten Jahreshälfte 2020 wurden im Umkreis eines Imbissstandes immer wieder einige AlkoholkonsumentInnen angetroffen. Diese verbrachten hier ihre Tagesfreizeit und äußerten wenig Bedarf an den Angeboten von *sam hbh*.

Im Dezember 2020 meldeten MitarbeiterInnen der Jugendarbeit (Juvivo), dass vermehrt suchtkranke Menschen im näheren Umfeld des Platzes wahrgenommen wurden. *sam hbh* traf abseits des Platzes gelegentlich suchtkranke Menschen auf der Durchreise an. Sie gaben an im

Umfeld des Kardinal-Nagl-Platzes zu wohnen und zeigten sich über bestehende Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerks gut informiert.

Die Situation am Kardinal-Nagl-Platz war im Jahr 2020 unauffällig und sozial verträglich.

Rochusmarkt/Rochuspark

Im Jahr 2020 wurden im Bereich Rochusmarkt/Rochuspark durchschnittlich zwei marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen (max. zehn, manchmal niemand). Die Anzahl der marginalisierten Menschen vor Ort war während des ganzen Jahres konstant niedrig. Es handelt sich dabei überwiegend um Bettlerinnen und Bettler, die Straßenzeitungen verkaufen und *sam hbh* schon seit langem bekannt sind. Für diese Klientinnen standen vor allem Beratungsgespräche über den Umgang mit erhaltenen Strafen im Mittelpunkt. Zudem fanden weiterführende Vermittlungen zu Rechtsberatungsstellen wie etwa der Bettellobby statt. Weitere Themen in den Beratungsgesprächen waren aktuelle COVID-19-Bestimmungen sowie Angebote kostenloser Gesundheitseinrichtungen, in denen Menschen ohne Versicherung behandelt werden.

Vereinzelt wurden im Bereich Rochusmarkt und –park KonsumentInnen illegaler Substanzen auf der Durchreise angetroffen. Immer wieder kamen diese selbst auf *sam hbh* zu und informierten sich über Angebote und Öffnungszeiten des Sucht- und Drogenhilfenetzwerks.

Die Situation im Bereich Rochusmarkt/Rochuspark war im Jahr 2020 unauffällig und sozial verträglich.

Station Rennweg

In der Station Rennweg hielten sich im Jahr 2020 durchschnittlich zwei (maximal zwölf) marginalisierte Menschen zeitgleich auf, bei einigen Einsätzen wurden keine KlientInnen angetroffen. Primär nutzten suchtkranke Menschen den Ort bei der Durchreise, nur sehr selten wurde längerer Aufenthalt beobachtet.

Regelmäßig wurden Konsumspuren vorgefunden, die von *sam hbh* stets fachgerecht entsorgt wurden. Suchtkranke Menschen wurden in Gesprächen darauf hingewiesen, ihre Verantwortung gegenüber anderen Nutzerinnen und Nutzern des öffentlichen Raums wahrzunehmen und Konsummaterial zu tauschen bzw. selbstständig zu entsorgen. In diesen Gesprächen wurden auch Informationen über Einrichtungen des Sucht- und Drogenhilfenetzwerks weitergegeben. Vereinzelt mussten Regeln kommuniziert werden, etwa wenn am Bahnsteig geraucht wurde. Neben *sam hbh* ist in diesem Einsatzgebiet auch *streetwork (suchthilfe Wien*) unterwegs: Dieses

Team arbeitet speziell mit Konsumentinnen und Konsumenten illegaler Suchtmittel und kümmert sich auch regelmäßig um KlientInnen, die sich bei der Station Rennweg aufhalten.

An einzelnen Tagen wurden Alkohol trinkende Menschen vor der Station angetroffen. Sie verhielten sich sehr unauffällig und verbrachten sporadisch ihre Tagesfreizeit vor Ort. Die MitarbeiterInnen von *sam hbh* klärten im Rahmen der Kontakte den Bedarf an Hilfe ab und boten bedarfsorientierte Informationen an.

Im Oktober 2020 wurden Beschwerden von Fahrgästen durch die ÖBB an *sam hbh* weitergeleitet. Darin ging es neben der Wahrnehmung von vermehrtem Aufenthalt mutmaßlich suchtkranker Menschen vor allem darum, dass diese am Bahnsteig keinen Mund-Nasen-Schutz trugen. *sam hbh* wies marginalisierte Menschen auf die aktuellen COVID-19 Bestimmungen hin und teilte bei Bedarf Masken aus. Ein vermehrter Aufenthalt von suchtkranken Menschen wurde seitens *sam hbh* nicht wahrgenommen.

Die Situation in der Station Rennweg wird aus Sicht von *sam hbh* im Jahr 2020 als überwiegend sozial verträglich bewertet.

Schweizergarten

In den kalten Monaten zu Jahresbeginn waren kaum marginalisierte Menschen vor Ort anzutreffen. Erst mit Mai 2020 und den wärmeren Temperaturen stieg der Aufenthalt leicht an und es wurden bis zu sechs marginalisierte Menschen vor Ort angetroffen. Es handelte sich hauptsächlich um obdachlose Menschen, die den Park mangels Alternativen als Aufenthaltsort nutzten. Sie wurden vom *sam hbh*-Team zu bestehenden Hilfsangeboten in der Stadt beraten und bei Bedarf zu diesen begleitet. Während der Sommermonate wurden nur selten marginalisierte Menschen angetroffen. Meist handelte es sich um obdachlose Menschen, die sich kurzzeitig hier aufhielten und mutmaßlich vor Ort nächtigten. Im September und Oktober 2020 hielt sich eine Gruppe von bis zu sechs obdachlosen Menschen regelmäßig im Schweizergarten auf und nächtigte auch dort. Mit dieser Gruppe wurden Beratungsgespräche geführt, außerdem wurden wegen des hinterlassenen Mülls Regeln kommuniziert. Die Gruppe zeigte sich einsichtig, und es konnte eine nachhaltige Verbesserung der Situation erwirkt werden. Mit Ende Oktober 2020 wurde diese Gruppe nicht mehr angetroffen, im November und Dezember 2020 war die Situation gänzlich unauffällig.

Im Rahmen der Kooperation mit dem Caritas Kältetelefon und Obdach Unterwegs wurden in der kalten Jahreszeit Wahrnehmungen von PassantInnen betreffend obdachlose Menschen an *sam*

hbh weitergeleitet. Schlaflager wurden gelegentlich wahrgenommen, NächtigerInnen wurden aber nur selten persönlich angetroffen und wenn, motiviert Notquartiere in Anspruch zu nehmen.

sam hbh schätzte die Situation im Schweizergarten im Jahr 2020 als sozial verträglich ein.

Arenbergpark
Der Arenbergpark wurde 2020 seitens *sam hbh* regelmäßig aufgesucht, hier wurden jedoch während des ganzen Jahres keine marginalisierten Menschen wahrgenommen.

Bericht des Teams *sam plus*

***sam plus* im 6. Bezirk**

Millergasse & APCOA Tiefgarage
In der Millergasse trafen die MitarbeiterInnen von *sam plus* nur selten marginalisierte Menschen an. Im Umfeld wurden gelegentlich Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt.

Die MitarbeiterInnen von *sam plus* begehen bei ihren Runden in Abstimmung mit der Betreiberfirma auch den Eingangs- bzw. Zufahrtsbereich innerhalb der *APCOA* Tiefgarage in der Millergasse, um die Situation zu überprüfen. Suchtkranke Menschen wurden kaum in der Garage angetroffen und wenn doch, über Angebote naher sozialer Einrichtungen informiert. *sam plus* stand regelmäßig in Kontakt mit den Security-Kräften der Tiefgarage, dem Hausbesorger sowie MitarbeiterInnen der Hofer-Filiale Christian-Broda-Platz, um Anliegen abzuklären und Unterstützung anzubieten.

Im Juni 2020 wurden immer wieder Schlafutensilien entlang der Hausmauer bei der Buchhandlung *Boox* vorgefunden, NächtigerInnen wurden jedoch nie angetroffen.

Christian-Broda-Platz
Die MitarbeiterInnen von *sam plus* trafen am Christian-Broda-Platz regelmäßig AlkoholkonsumentInnen und andere suchtkranke Menschen an. Meist hielten sich weniger als zehn marginalisierte Menschen am Platz auf. Viele von ihnen sind bereits gut an die Wiener Wohnungslosenhilfe und das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk angebunden. *sam plus* stand mit ihnen ganzjährig in engem Kontakt: Nach einer längeren Phase des Beziehungsaufbaus im Vorjahr führten die MitarbeiterInnen nun viele Beratungen v.a. zu den Themen Wohnen und Gesundheit durch, sowie Schlafplatzvermittlungen in Notquartiere.

In den ersten Monaten des Jahres 2020 gab es regelmäßigen Kontakt zu MitarbeiterInnen des Supermarkts *Hofer* sowie der Buchhandlung *Boox*. Thema war vor allem die Unsicherheit im Umgang mit obdachlosen bzw. suchtkranken Menschen in der Umgebung der Geschäfte. In diesen Gesprächen konnte es oft gelingen, Vorurteile und Sorgen abzubauen, sowie die Kompetenz der Betroffenen im Umgang mit Großstadtphänomenen zu stärken.

Auf dem Platz hielt sich im Jahr 2020 auch immer wieder ein Pärchen auf, das durch laute Streitereien Aufmerksamkeit erregte. *sam plus* deeskalierte bei Bedarf, betrieb Regelkommunikation und sensibilisierte die beiden, auf andere NutzerInnen des Platzes Rücksicht zu nehmen. Die Betreuungsarbeit mit dem Paar gestaltete sich als sehr zeitintensiv: So konnte das Paar erst nach längerem Beziehungsaufbau motiviert werden, Angebote von Notquartieren und Tageszentren in Anspruch zu nehmen. Letztlich gelang es sogar,, eine gemeinsame Bearbeitung der Problemlagen anzustoßen und Perspektiven für eine weitere Verbesserung der Lebenssituation zu erarbeiten.

Esterhazypark

Der Esterhazypark ist in der Regel aufgrund der zentralen Lage sowie den unterschiedlichsten Angebotsstrukturen (Freiflächen, Sitzgelegenheiten, Sportgeräte, Basketballplatz, Spielplatz, Kletterwand, Haus des Meeres) in der wärmeren Jahreszeit stark frequentiert und wird divers genutzt. 2020 blieben aufgrund der Corona-Pandemie zwar die sonst wahrgenommenen TouristInnen aus, trotzdem war der Park meist gut besucht.

sam plus traf im Park je nach Witterung meist zwischen zwei und zehn marginalisierte Menschen an.[23] Einige von ihnen nächtigten auch vor Ort, bzw. hinterließen Schlafutensilien in Gebüschen, weshalb *sam plus* immer wieder Nacht-Monitorings durchführte und sich mit *Obdach Unterwegs* sowie dem Team von *Gruft Nachtstreetwork* vernetzte. Aufgrund der Corona-bedingten Verlängerung des Winterpakets waren viele wohnungslose Menschen auch im Sommer mit Schlafplatz und Aufenthaltsmöglichkeiten versorgt. Somit wurden im Vergleich zum Vorjahr im Schnitt deutlich weniger NächtigerInnen im Park angetroffen, und diesen konnten bei Bedarf ein Notquartier-Platz zur Verfügung gestellt werden.

In der wärmeren Jahreszeit fanden *sam plus* MitarbeiterInnen gelegentlich Konsumspuren, die fachgerecht entsorgt wurden. Diesbezüglich gab es Austausch mit den BetreiberInnen sowie MitarbeiterInnen der Kletterwand beim *Haus des Meeres*, da diese bei Begegnungen mit

[23] Ausgenommen bei den Aktionen „Frühstück im Park“, bei denen kurzzeitig mitunter 40-50 marginalisierte Menschen anwesend waren.

suchtkranken Menschen Unsicherheit äußerten. Immer wieder fanden anlassbezogen Entlastungsgespräche statt, in denen Sorgen abgebaut werden konnten.

Die mobilen WCs in der Nähe des *Haus des Meeres* waren häufig stark verschmutzt, weshalb es regelmäßigen Austausch mit der MA 42 gab.

Im Park findet bei entsprechender Wetterlage mittwochvormittags die Aktion *Frühstück im Park* statt, bei der obdachlose Menschen mit Essen, Trinken, Kleidung etc. versorgt werden. *sam plus* MitarbeiterInnen standen in laufendem Austausch mit den OrganisatorInnen und waren regelmäßig präsent, um als professionelle AnsprechpartnerInnen zur Verfügung zu stehen. Dabei kam es neben Infogesprächen für interessierte ParknutzerInnen auch zu Beratungsgesprächen sowie Vermittlungen für KlientInnen. Ab und zu kam es im Zuge von *Frühstück im Park* v.a. für die MA 42 zu herausfordernden Situationen (aufgrund von Verunreinigungen, Essensresten, weggeworfenem Gewand). *sam plus* übernahm dabei eine Vermittlerrolle und sensibilisierte die OrganisatorInnen sowie anwesende TeilnehmerInnen der Aktion, gemeinsam den hinterlassenen Müll ordnungsgemäß zu entsorgen.

Am 13.08.2020 nahm *sam plus* an einem Parkgespräch der Bezirksvorstehung teil. In Gesprächen mit anderen ParknutzerInnen wurden immer wieder Sorgen bei Begegnungen mit marginalisierten Menschen thematisiert. In Gesprächen gelang es, die Lebenswelt von wohnungslosen Menschen näher zu bringen, Vorurteile abzubauen und den selbstbewussten Umgang mit großstadtüblichen Phänomenen zu stärken.

Fritz-Imhoff-Park / Gumpendorferstraße / Loquaipark / Minna-Lachs-Park

An diesen Orten[24] wurden immer wieder einzelne marginalisierte Menschen wahrgenommen. Bei den sich in diesen Gebieten aufhaltenden Menschen handelte es sich um zumeist von Armut betroffene Menschen, die mangels Alternativen ihre Tage im öffentlichen Raum verbrachten, einzelne nächtigten auch vor Ort. Einige von ihnen sind darüber hinaus suchtkrank und an diverse Einrichtungen des Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk angebunden.

sam plus klärte mitangetroffenen Menschen stets den persönlichen Bedarf an Hilfe ab, baute in kontinuierlichen Gesprächen langsam Vertrauen auf und setzte passende Angebote. In der kalten Jahreszeit lag der Fokus der Arbeit darauf, zu Notquartieren zu vermitteln, bzw. zu motivieren diese in Anspruch zu nehmen. In der kalten Jahreszeit war *sam plus* wichtige/r

[24] Am stärksten war der Fritz-Imhoff-Park frequentiert, mit etwa zwei bis fünf marginalisierten Menschen zeitgleich.

AnsprechpartnerIn des Caritas-Kältetelefons und anderen KooperationspartnerInnen, um sicher zu stellen, dass im Freien nächtigende Personen Notquartiere in Anspruch nehmen.[25]

Gelegentlich wurden an den genannten Orten Konsumspuren gefunden und fachgerecht entsorgt. Angetroffene suchtkranke Menschen wurden immer wieder von *sam plus*-MitarbeiterInnen darauf hingewiesen, dass Material getauscht oder selbst entsorgt werden muss.

Im Herbst 2020 wurden im Fritz-Imhoff-Park gelegentlich jugendliche bzw. junge erwachsene CannabiskonsumentInnen angetroffen. *sam plus* stellte sich bei den Jugendlichen vor, um sich in weiterer Folge als Ansprech- und Vertrauenspersonen anbieten zu können. Gelegentlich fanden Gesprächen zu den Risiken von Cannabiskonsum statt, bzw. wurde auch auf die darauf spezialisierte Einrichtung *checkit!* verwiesen.

In einzelnen Fällen gelang es, wohnungslosen Menschen auch dauerhaft Wohnplätze zu vermitteln und so zu einer langfristigen Stabilisierung beizutragen.

Immer wieder nahm *sam plus* an Parkgesprächen der Bezirksvorsehung Mariahilf teil und diente als AnsprechpartnerIn für diverse Anliegen. Themen waren immer wieder Unsicherheiten oder Sorgen bei Begegnungen mit marginalisierten Menschen. Hier gelang es häufig durch Information und Entlastungsgespräche Unsicherheiten zu minimieren.

Mariahilfer Straße

sam plus war in der Regel mehrmals täglich auf der inneren Mariahilfer Straße präsent und traf dabei so gut wie immer marginalisierte Menschen an.[26] Abgesehen vom Christian-Broda-Platz gab es entlang der Einkaufsstraße im Bereich der Mündung der Amerlingstraße noch eine weitere Stelle, an der *sam plus* vermehrt marginalisierte Menschen antraf. Hier waren die MitarbeiterInnen aufgrund von AnrainerInnen-Beschwerden (Alkoholkonsum, Lautstärke, Verunreinigungen, Urin) vor allem ab Mai 2020 verstärkt präsent. Der Beziehungsaufbau zu einer Gruppe alkoholkonsumierender Menschen gestaltete sich hier als schwierig: Einige wenige Männer der Gruppe zeigten stark ablehnendes und teils auch aggressives Verhalten gegenüber

[25] So nächtigten im Jahr 2020 immer wieder von Armut betroffene Menschen im Loquaipark. Diesbezüglich hatte *sam plus* mehrmals Kontakt mit der *Caritas Gruft*, dem Fair-Play-Team.06, der MA 42 und der Reinigungsfirma.

[26] Eine seriöse quantitative Erfassung ist im Rahmen der Außendienste aufgrund der generell starken Nutzungsfrequenz schwierig.

den KollegInnen. Zu diesem Thema trat *sam plus* mehrmals in Austausch mit diversen KooperationspartnerInnen (u.a. Polizei). Mit der Zeit konnten die *sam plus* -MitarbeiterInnen durch intensive Beziehungsarbeit die ablehnende Haltung der besagten Personen abbauen, sodass in weiterer Folge bei Bedarf auch Beratungsgespräche und Regelkommunikation durchgeführt werden konnten. Aufgrund der Beschwerdelage wurden im Mai 2020 auch einige Sitzgelegenheiten umgestellt, die Expertise von *sam plus* wurde bei der Auswahl der neuen Standorte miteinbezogen.

Ganzjährig wurden immer wieder NächtigerInnen im Bereich der Mariahilfer Straße angetroffen. *sam plus* führte mit den Betroffenen Beratungsgespräche, bei Bedarf wurde in Notquartiere vermittelt und auch begleitet. Aufgrund der oftmals langfristigen Schließung des Handels und der Gastronomie im Jahr 2020 wurden NächtigerInnen immer wieder auch über einen längeren Zeitraum in Eingangsbereichen von Geschäften geduldet, es gab nur selten diesbezügliche Beschwerden.

Im Bereich der Mariahilfer Straße trafen die *sam plus* MitarbeiterInnen auch immer wieder eine junge, obdachlose Frau, welche zum Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme im Frühstadium einer Schwangerschaft war. *sam plus* initiierte eine Kontaktaufnahme der jungen Frau mit der MAG ELF und bearbeitete im Laufe der Schwangerschaft in Abstimmung mit mehreren anderen Einrichtungen (v.a. MAG ELF, Fair-Play-06, Gruft und medizinische Einrichtungen) diverse Themen in Vorbereitung auf die Geburt und zur Verbesserung der individuellen Lebenssituation.

Unter Federführung von *sam plus* wurde im Juni 2020 gemeinsam mit der Bezirksvorstehung Mariahilf, dem Fair-Play-Team-06, sowie der MA 48 mit den Vorbereitungen zur Einführung eines WC-Jeton-Systems für die Toilettenanlage Mariahilfer Straße/ Amerlingstraße begonnen. Im September begannen das Fair-Play-Team-06 und *sam plus* mit der Ausgabe der Jetons, mit denen marginalisierte Menschen diese und auch andere betreute WC-Anlagen im Bezirk kostenlos nutzen können. Seit dem Start der Aktion suchte *sam plus* regelmäßig die WC- Anlage Mariahilferstraße/Ecke Amerlingstraße auf, um mit dem betreuenden Personal in Austausch zu treten und bei Bedarf als AnsprechpartnerIn zur Verfügung zu stehen.

Im Sommer führte *sam plus* eine „Geschäftstreibenden-Aktion" durch, im Zuge derer die KollegInnen verstärkt Lokale und Geschäfte auf der Mariahilfer Straße aufsuchten, sich vorstellten und sich als AnsprechpartnerInnen bei Nutzungskonflikten bzw. Störungsphänomenen im Zusammenhang mit marginalisierten Menschen anboten.

U6-Station Gumpendorfer Straße

sam plus suchte in der Regel mehrmals täglich die U6-Station Gumpendorfer Straße sowie deren nähere Umgebung auf. Dabei wurden fast immer marginalisierte, meist suchterkrankte Menschen angetroffen (meist zwischen 5 und 20)[27]. Aufgrund der generell hohen Nutzungsfrequenz sowie der beengten räumlichen Gegebenheiten in Verbindung mit dem Aufenthalt von SuchtmittelkonsumentInnen war die U6-Station immer wieder Thema in Gesprächen mit AnrainerInnen, PassantInnen und NutzerInnen der öffentlichen Verkehrsmittel. Zentrale Punkte waren dabei vor allem verstellte Gehwege, mutmaßlicher Handel mit Suchtmitteln und eine generelle Unsicherheit in der Begegnung mit den betroffenen Menschen.

Die Interventionen von *sam plus* mit den marginalisierten Menschen vor Ort waren insbesondere Beziehungsaufbau, Sensibilisierungsgespräche und Regelkommunikation. Viele Menschen, die sich hier aufhalten, sind bereits bei anderen Einrichtungen, wie etwa dem *jedmayer* der *Suchthilfe Wien* angedockt, wo sie weiterführende sozialarbeiterische Betreuung erhalten.

Im Herbst 1010 hielt sich in und um die Station immer wieder ein den MitarbeiterInnen bekannter, obdachloser, suchtkranker Mann im Rollstuhl auf, der durch seinen hygienischen und gesundheitlichen Zustand sowie durch sein Verhalten mitunter irritierend auf PassantInnen wirkte. Mittlerweile konnte der Herr durch intensive Beziehungsarbeit mehrerer *sam* -Teams in einer betreuten Wohnform untergebracht werden und somit längerfristig stabilisiert werden.

***sam plus* im 5. Bezirk**

Am Hundsturm

Aufgrund von AnrainerInnen und PassantInnen berichteter Wahrnehmungen über mutmaßlichen Suchtmittelkonsum in der Parkanlage am Hundsturm ist das Team *sam plus* hier seit Oktober 2020 regelmäßig im Einsatz. Gelegentlich wurden vor Ort Konsumspuren gesichtet, nur sehr selten wurden suchtkranke Menschen persönlich angetroffen. Im Fall von Begegnungen wurden sie angewiesen, Konsummaterial zu tauschen oder fachgerecht zu entsorgen.

Bruno-Kreisky-Park

Der Bruno-Kreisky-Park wird von diversen NutzerInnen frequentiert. Die Rasenflächen bieten eine in diesem Umfeld (Gürtelnähe) vergleichsweise ruhige Aufenthaltsmöglichkeit, welche auch von marginalisierten Menschen gerne genutzt wird. *sam plus* hat hier in der wärmeren Jahreszeit immer wieder marginalisierte Menschen angetroffen (durchschnittlich sieben), viele davon

[27] max. 25.

bereits bekannte suchtkranke KlientInnnen, die im Tageszentrum *jedmayer* angedockt sind und hier suchtspezifische Beratung in Anspruch nehmen.

Anlassbezogen führten die MitarbeiterInnen von *sam plus* bei schlafenden Menschen Vitalkontrollen durch. Weitere Interventionen im Park waren neben Regelkommunikation auch Beratungsgespräche zu den Themen Konsumreduktion, Öffnungszeiten sozialer Einrichtungen, Schuldnerberatung, etc.

Immer wieder gab es in diesem Park auch Erstkontakte zu Menschen, die sich in prekären Wohn- oder Einkommenssituationen befanden. Nach gelungenem Beziehungsaufbau konnte das Team in einigen Fällen zur Sicherung von Wohnung und/oder Arbeit beitragen.

Mit dem Betreuungspersonal der WC Anlage im Park gab es stets guten Austausch.

U4 Margaretengürtel

Der Bereich rund um die U4 Station Margaretengürtel wurde täglich von *sam plus* aufgesucht. Das Team traf dabei über das ganze Jahr hinweg suchtkranke Menschen an (meist bis zu sieben zeitgleich), die sich auf dem Weg vom bzw. zum Tageszentrum *jedmayer* oder dem *ambulatorium* der *suchthilfe wien* befanden.

Hauptinterventionen hier waren Gespräche zur Beziehungspflege und kurze Informationsgespräche zu Öffnungszeiten der in der Umgebung liegenden sozialen Einrichtungen.

***sam plus* im 12. Bezirk**

Längenfeldgasse „Linse“
Siehe S. 29

Stadtwildnis Gaudenzdorfer Gürtel

In den wärmeren Monaten trafen die *sam plus* MitarbeiterInnen hier regelmäßig marginalisierte Menschen auf den Wiesenflächen an (meist bis zu drei gleichzeitig). Dabei handelte es sich größtenteils um dem Team bekannte suchtkranke Menschen. Die Wiesen wurden für Aufenthalt und auch zum Schlafen und Ausruhen genutzt, v.a. rund um die Pritschen wurden immer wieder Konsumspuren vorgefunden und entsorgt.

Im Sommer und Herbst wurden gelegentlich überdurchschnittlich starke Verunreinigungen in der Stadtwildnis wahrgenommen (Papier, Getränkedosen, Verpackungsmaterial), bei Bedarf wurden je nach Zuständigkeit MA 42 bzw. MA 48 verständigt.

***sam plus* im 15. Bezirk**
siehe S. 41

Workshops für Schulen, Kindergärten und KooperationspartnerInnen
sam plus bietet KooperationspartnerInnen kostenlose Schulungen und Workshops an (wobei im Jahr 2020 dieses Angebot auf Grund der Corona Pandemie eingeschränkt war). Im Herbst 2020 wurde eine Schulung für das *Fair-Play-Team-15* (hinsichtlich Umgang mit infektiösem Material) sowie ein Workshop für pädagogische Fachkräfte (zum Thema: „Was ist Sucht?") in Kooperation mit dem Institut für Suchtprävention der *Sucht- und Drogenkoordination Wien* abgehalten.

sam plus nahm im August 2020 an vier Parkgesprächen der BV Mariahilf teil, um bei Bedarf als AnsprechpartnerIn für AnrainerInnen und sonstige ParknutzerInnen zur Verfügung zu stehen, Park- und Grätzlfeste sind aufgrund der Corona Pandemie entfallen.

Bericht des Teams *help U*

Im Jahr 2020 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 beenden. Die weiteren Einsatzgebiete konzentrierten sich entlang der U6-Stationen Jägerstraße, Dresdner Straße, Handelskai, Neue Donau und beim Endbahnhof Floridsdorf, hierbei vor allem auf dem Franz-Jonas-Platz.

Berichte der Einsatzorte an den U-Bahn Linien U4/U6

Karlsplatz und Umgebung

Mehrmals täglich wurde der zentrale und hochfrequentierte Verkehrsknotenpunkt von *help U* aufgesucht, wobei zum Einsatzgebiet nicht nur die drei U-Bahnstationen, sondern auch die öffentlichen bzw. halböffentlichen überdachten Passagen, der angrenzende städtische Resselpark, der Schillerpark, der Bereich um die Secession und die TU-Arkaden zählen. Neben Fahrgästen, PassantInnen, Geschäftstreibenden und TouristInnen wurden in diesen Bereichen auch regelmäßig obdachlose und wohnversorgte marginalisierte Personen angetroffen. In vielen Fällen handelte es sich um Personen aus Mittel- und Osteuropa ohne sozialrechtliche Ansprüche in Österreich, die in den kälteren Monaten Teile der überdachten und windgeschützten Passagen zum Nächtigen nutzten.

In den wärmeren Monaten des Jahres 2020 verlagerten sich der Tagesaufenthalt und die Nächtigungsorte großteils ins Freie. Aufgrund der mangelnden sozialrechtlichen Ansprüche gestaltete sich eine permanente Wohnversorgung bzw. dauerhafte Stabilisierung als schwierig. Wichtige temporäre Verbesserungen konnte das *help U*-Team durch Vermittlung und Anbindung an karitative Einrichtungen wie das Neunerhaus Gesundheitszentrum, AmberMed und Tageszentren erreichen. So konnte zum Beispiel in einem Fall ein von Armut betroffener Mann ohne Krankenversicherung einen ambulanten Alkoholentzug machen. Durch diese Veränderung entwickelte der Mann neue Perspektiven und konnte mit der Unterstützung von *help U* einen Standplatz als Verkäufer bei der Straßenzeitung Augustin bekommen.

Wurden Anfang 2020 im Bereich des Karlsplatzes und Umgebung teilweise noch bis zu zwölf marginalisierte Personen angetroffen, waren es Ende 2020 trotz vergleichbarer Temperaturen nur mehr maximal vier Personen. Neben der COVID-Pandemie und den damit verbundenen Reisebeschränkungen ist dies auch mit den ab Ende Oktober angebotenen Notquartieren mit 24-Stunden-Betrieb inklusive Verpflegung zu erklären. Durch Informationsgespräche, Begleitungen zu zuweisenden Stellen und Notquartieren konnte so eine Vielzahl der sich im Einsatzgebiet befindlichen Personen zumindest zeitweise untergebracht werden. Dies gelang immer öfter auch bei Menschen, die Angeboten aus Ängsten tendenziell eher skeptisch gegenüber stehen: So konnte Ende des Herbstes 2020 beispielsweise ein in seiner Mobilität stark eingeschränkter Mann, der die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe stets ablehnte, durch intensive Motivationsarbeit, regelmäßige Begleitungen und engmaschige Vernetzung mit der Sozial- und Rückkehrberatung von *help U* dauerhaft an ein Notquartier angebunden werden.

Das durch langjährigen Beziehungsaufbau entstandene Vertrauen zeigte sich auch, als sich in diesem Jahr eine von Armut betroffene Frau, die massive Gewalt in ihrer Beziehung erlebt hatte, an *help U* wandte. Es gelang, die Frau in einem Frauenhaus unterzubringen und ihr bei der Anzeige auf der Polizei unterstützend zur Seite zu stehen.

Im Jahr 2020 wurde die Situation am Karlsplatz und in den umliegenden Gebieten als überwiegend sozial verträglich wahrgenommen. Um die Bilder abzugleichen, vernetzte sich *help U* regelmäßig mit dem Sicherheitspersonal der *Wiener Linien* sowie den PolizistInnen der Polizeiinspektion am Karlsplatz. Kooperationen gab es auch mit sozialen Einrichtungen wie zum Beispiel dem KuWo, dem P7, der Sozial- und Rückkehrberatung der Caritas, Winter Streetwork und Obdach unterwegs.

Resselpark

Die Situation im Resselpark stellte sich 2020 ganzjährig als sozial verträglich dar, vereinzelt wurden NächtigerInnen im Bereich der Karlskirche wahrgenommen. Wenn der Canisibus im Park hielt, um Essen zu verteilen, wurden kurzzeitig bis zu 25 Menschen von *help U* wahrgenommen. Dabei handelte es sich auch um wohnversorgte Menschen, die sich immer nur kurz vor Ort aufhielten. NächtigerInnen vor Ort wurden stets motiviert Notquartiere in Anspruch zu nehmen bzw. über weitere Angebote des Sozialsystems informiert.

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 in und um die Station ein. Anfang des Jahres 2020 wurden auch im Bereich der Falcostiege vereinzelt marginalisierte Personen angetroffen. Im Laufe des Jahres verlagerte sich der Aufenthalt in den Eingangsbereich der Station, im Schnitt wurde eine marginalisierte Person angetroffen, in seltenen Fällen wurden drei bis vier marginalisierte Personen zeitgleich angetroffen. *help U* konnte gezielte Informationen vermitteln und beratend tätig sein. Auch Vernetzungen mit anderen sozialen Einrichtungen zur Verbesserung der individuellen Situationen der angetroffenen marginalisierten Personen haben stattgefunden.

Die WC-Anlagen im Stationsbereich waren 2020 fast ganzjährig geschlossen. In den WC-Anlagen auf dem Parkplatz wurden – wie auch in den Jahren zuvor – vereinzelt Konsumspuren wahrgenommen und von den *help U* MitarbeiterInnen fachgerecht entsorgt. KonsumentInnen illegalisiertr Suchtmittel wurden im Bereich der Kettenbrückengasse im Jahr 2020 nur selten angetroffen und wenn doch, so wurden sie auf die fachgerechte Entsorgung bzw. Tauschmöglichkeiten von Konsummaterial hingewiesen.

Alfred-Grünwald-Park

Der Park zwischen Karlsplatz und Kettenbrückengasse wurde von *help U* regelmäßig aufgesucht. Im Durchschnitt wurden im Jahr zwei marginalisierte Personen vor Ort angetroffen. In den warmen Monaten waren teilweise kleine Gruppen von sechs bis zehn Personen im Park anzutreffen und vereinzelt wurden NächtigerInnen im Park wahrgenommen. Stets wurden

Bedarf an Hilfe abgeklärt und passende Angebote zu sozialen Einrichtungen gesetzt, die meist auch dankend angenommen wurden.

Pilgramgasse

Seit der Öffnung der U-Bahnstation nach dem Umbau Ende Jänner 2020 wurde der Bereich wieder regelmäßig von *help U* aufgesucht. Die WC-Anlagen in der Station waren bis auf einzelne Tage ganzjährig geöffnet, vereinzelt wurden Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt. In unregelmäßigen Abständen wurden auch KonsumentInnen von illegalisierten Suchtmitteln vor und in der Station angetroffen. In Gesprächen wurden sie über die Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes informiert. BettlerInnen hielten sich im Vergleich zum Vorjahr nur sehr selten in diesem Bereich auf.

Margaretengürtel

Dieser Bereich umfasst nicht nur die U-Bahn-Station, sondern auch den vorgelagerten Platz und die daran angrenzende Straßenbahnstation. Im Jahr 2020 waren die WC-Anlagen der Station ganzjährig gesperrt. In der Station selbst wurden nur selten marginalisierte Personen angetroffen, teilweise wurde der überdachte Bereich der Station von BettlerInnen genutzt.

Am Vorplatz und im Bereich der Straßenbahnstation wurden zu Spitzenzeiten bis zu 15 KonsumentInnen von illegalisierten Suchtmitteln zeitgleich angetroffen, im Durchschnitt waren es zwei bis vier Personen. *help U* setzte sozialarbeiterische Angebote, klärte über die geltenden Corona-Maßnahmen auf und verteilte Mund-Nasen-Schutzmasken. Auch angebotene Essenspakete wurden gerne angenommen.

Die teilweise hohe Anzahl der angetroffenen Personen lässt sich auch mit den verschiedenen sozialen Einrichtungen in unmittelbarer Nähe, wie beispielsweise das sozialmedizinische Zentrum jedmayer, das Neunerhaus Gesundheitszentrum, „s'Häferl" sowie diverse Ausspeisungsstellen erklären. Der Aufenthalt der SuchtmittelkonsumentInnen am Margaretengürtel war zumeist von kurzer Dauer und beschränkte sich auf die Fahrintervalle der öffentlichen Verkehrsmittel.

Bruno-Kreisky-Park

Wegen seiner zentralen Lage ist der Bruno-Kreisky-Park Treffpunkt und Aufenthaltsort für verschiedene NutzerInnen. Die zahlreichen Sitz- und Liegeflächen laden vor allem in den warmen Monaten zum Verweilen ein und werden auch von marginalisierten Personen zur Erholung genutzt. *help* U konnte durch regelmäßiges Aufsuchen des Parks gute Beziehungen zu den NutzerInnen aufbauen und so die individuellen Problemlagen und den Bedarf an Unterstützung

eruieren. Oft konnten so passgenaue Angebote gesetzt werden und marginalisierte Menschen ins Gesundheits-und Sozialsystem vermittelt werden. Trotz der starken Frequentierung der Grünanlage wurde eine hohe soziale Verträglichkeit beobachtet.

Stadtwildnis

Die brachliegende Stadtfläche zwischen den beiden Fahrbahnen des Gaudenzdorfer Gürtels wurde sowohl von HundebesitzerInnen als auch von marginalisierten Personen, darunter KonsumentInnen illegalisierter Suchtmittel, genutzt. Hier fanden Regelkommunikation und Beratungsgespräche statt – insbesondere betreffend passender Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes.

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, das *Regionale Kompetenzzentrum* sowie das 11erHaus, weswegen sich in diesem Bereich vermehrt von Armut betroffene und/oder suchtkranke Personen aufhalten.

Aufgrund der räumlichen Gegebenheiten der historischen Architektur kann in der Halle der U-Bahnstation bei starker Frequentierung rasch ein Gefühl der Enge entstehen, weshalb hier besonders intensiv Regeln kommuniziert wurden, um Ein- und Ausgänge bzw. Aufgänge freizuhalten.

Der Bereich vor der Halle, der bereits zur Straßenbahnstation gehört, wird ebenfalls von marginalisierten Menschen als Aufenthaltsort genutzt, was gelegentlich zu einem erschwerten Durchgang für Fahrgäste führt. Im Jahr 2020 wurden im Schnitt 14 bis 16 marginalisierte Menschen in diesem Bereich wahrgenommen, in den Sommermonaten vereinzelt auch bis zu 27 Personen. Neben sozialarbeiterischen Informations- und Beratungsgesprächen wurden auch die Außenwirkung und die räumlichen Gegebenheiten in und vor der Station mit den angetroffenen Personen thematisiert. Die MitarbeiterInnen von *help U* waren mehrmals täglich vor Ort, um diese Regeln des friedlichen Nebeneinanders im öffentlichen Raum nachhaltig zu kommunizieren.

Bei den zum Einsatzgebiet zählenden Stadtbahnbögen wurden nur selten marginalisierte Personen angetroffen, es wurden aber immer wieder Konsumspuren wahrgenommen und von *help U* fachgerecht entsorgt.

Wie im Vorjahr war auch 2020 im Bereich der U-Bahn Station Gumpendorfer Straße eine hohe Polizeipräsenz bemerkbar, auch die *Wiener Linien* Securities wurden regelmäßig angetroffen.

Fritz-Imhoff-Park

Der zwischen den U-Bahnstationen Gumpendorfer Straße und Margaretengürtel liegende Fritz-Imhoff-Park bietet für seine NutzerInnen vor allem Sitzmöglichkeiten und Spielflächen. In den Sommermonaten wurden bei den Sitzflächen immer wieder marginalisierte Menschen in kleinen Gruppen angetroffen. *help U* informierte über die Angebote der Wiener Sozialeinrichtungen und vermittelte im Bedarfsfall auch in weiterführende Einrichtungen. Im Gespräch mit KonsumentInnen von illegalisierten Suchtmitteln wurde daran gearbeitet, ein Bewusstsein für einen verantwortungsvolleren Umgang mit Konsumutensilien zu schaffen. Darüber hinaus fungierte das Team *help U* als AnsprechpartnerIn für AnrainerInnen, PassantInnen und andere NutzerInnen und vernetzte sich bei Beschwerden auch mit dem *suchthilfe wien*-Team *sam plus,* das ebenso regelmäßig den Park aufsuchte.

Jägerstraße

Im Jahr 2020 wurden im Bereich der Station Jägerstraße im Schnitt zwei bis drei marginalisierte Personen angetroffen. Durch Beziehungsarbeit und Beratung konnte die individuelle Situation der Menschen verbessert werden. Im Jahr 2020 wurde *help U* in dieser unterirdischen U-Bahnstation vermehrt wegen der Beförderungsbestimmungen, im Speziellen wegen der Pflicht, einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen, angesprochen. Angetroffene marginalisierte Personen ohne Maske nahmen die angebotenen Mund-Nasen-Schutzmasken von *help U* gerne an.

Die nähere Umgebung der Station Jägerstraße, der Anton-Kummerer-Park und der Hugo-Gottschlich-Park, wurde vereinzelt als Aufenthaltsort von obdachlosen sowie wohnversorgten ÖsterreicherInnen mit und ohne Suchtproblematik genutzt. *help U* baute hier Beziehungen auf und stellte Angebote zur Vermittlung ins Sozial- und Gesundheitssystem zur Verfügung.

Dresdner Straße

In der Station und auf dem Bahnsteig wurde vereinzelt Handel mit Suchtmitteln beobachtet und an entsprechende Stellen weitergeleitet. Suchtkranke Menschen, die vor Ort angetroffen wurden, informierte *help U* über die Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes und des Sozial- und Gesundheitssystems. Ebenfalls wurden in und um die U-Bahnstation die Beförderungsbedingungen der *Wiener Linien*, wie z.B. das Rauchverbot im Gebäude, kommuniziert.

Handelskai

Im Bereich der U6-Station Handelskai nahm *help U* ganzjährig einzelne, marginalisierte Personen wahr. Durch das regelmäßige Aufsuchen der Station wurden Beziehungen zu BettlerInnen vor Ort aufgebaut und auf Problemlagen eingegangen. So konnte der individuelle Bedarf an Hilfe geklärt werden und passgenaue Angebote gesetzt werden.

Konflikte zwischen PassantInnen, AnrainerInnen und marginalisierten Menschen rund um den Bahnhof Handelskai wurden nicht beobachtet. Die Situation stellte sich das ganze Jahr über als sozial verträglich dar.

Auch die Donaupromenade und der Allerheiligenpark zählen zum Einsatzgebiet von *help U*, vereinzelt wurden Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt.

Neue Donau

In der Umgebung der Neuen Donau und entlang der Donau Promenade wurden 2020 einzelne Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt. An den meisten Tagen wurden keine marginalisierten Personen vor Ort angetroffen. Einmalig wurde eine größere Gruppe von KonsumentInnen illegalisierter Suchtmittel wahrgenommen, wobei sich deren Aufenthalt in der Station auf eine kurze Zeit beschränkte. Ihnen wurden die Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes erklärt und Informationsflyer mitgegeben.

***help U* im 21. Bezirk**

Franz-Jonas-Platz

Der vor der U-Bahnstation Floridsdorf liegende Franz-Jonas-Platz bietet nicht nur zahlreiche Sitz- und Einkaufsmöglichkeiten, er ist auch ein zentraler Verkehrsknotenpunkt mit hoher Fahrgastfrequentierung. Auch im Jahr 2020 wurde er von vielen verschiedenen NutzerInnen zum Passieren und Aufenthalt genutzt, darunter auch marginalisierte Menschen. Am gesamten Franz-Jonas-Platz hielten sich von Jänner bis Mitte März 2020 durchschnittlich fünf alkoholkranke Menschen auf. In dieser Zeit beschränkte sich der Aufenthalt hauptsächlich auf den Bereich der Baumbänke neben dem *Coffee to go* und dem *Turek*-Center. Ab Mitte April stieg die Anzahl der alkoholkranken KlientInnen auf durchschnittlich zehn Personen zeitgleich an und blieb bis Ende Juni konstant. In den warmen Sommermonaten wurden am gesamten Platz im Schnitt 14 bis 17

marginalisierte Personen angetroffen, ab Oktober 2020 ging die Zahl wieder auf durchschnittlich fünf bis zehn Personen zurück.[28]

Bei den marginalisierten Menschen, mit denen *help U* am Franz-Jonas-Platz arbeitet, handelt es sich um hauptsächlich um Menschen, die einen problematischen Alkoholkonsum aufweisen. Oft sind gleichzeitig mehrere Problemlagen vorhanden, was die Betreuung vor Ort sowie eine nachhaltige Verbesserung der Lebenssituation besonders herausfordernd und zeitintensiv macht. Viele dieser Menschen halten sich in kleinen Grüppchen am Platz auf, um ihre Freunde zu treffen oder ihre Tagesfreizeit zu verbringen:

So befindet sich darunter etwa eine kleine Gruppe aus alkoholtrinkenden Männern, die sich 2020 bevorzugt bei den Baumbänken in der Nähe des Wettbüros aufhielt. Die meisten von ihnen gehen einer Beschäftigung nach und trafen sich am Nachmittag am Platz, um zu plaudern und Alkohol zu trinken. Eine weitere kleine Gruppe marginalisierter Menschen (größtenteils ÖsterreicherInnen), nutzte die Baumbänke hinter dem Straßenbahn-Expedit und vereinzelt auch die Bänke bei der Unterführung Franklinstraße. Bei dieser Gruppe handelte es sich Großteils um in Floridsdorf wohnende Menschen, die von einer Suchterkrankung betroffen sind. Aufgrund fehlender Alternativen verbringen sie ihre Tagesfreizeit im öffentlichen Raum und nutzen diesen, um sich mit anderen Personen zu treffen. Direkt in der Station der Straßenbahnlinien 25, 30 und 31 hielten sich nur vereinzelt marginalisierte Personen bei Schlechtwetter auf. Auch im Bereich vor dem Fitnessstudio FITINN hielten sich bei Schlechtwetter und in der kalten Jahreszeit vereinzelt marginalisierte Personen auf. Bei den Bänken in Richtung des Standortes der Österreichischen Gesundheitskassa (ÖGK) wurden nur selten bis zu acht marginalisierte Menschen angetroffen.

help U führte mit den angetroffenen Menschen regelmäßig Gespräche, um Beziehung und Vertrauen aufzubauen bzw. diese(s) zu pflegen. Eine tragfähige Beziehung ist einerseits wichtig, um Regeln vor Ort nachhaltig kommunizieren zu können, und andererseits, damit Angebote leichter angenommen werden. Mittlerweile besteht zu vielen KlientInnen vor Ort guter Kontakt. Die *help U*-MitarbeiterInnen werden von den Menschen regelmäßig aktiv um Unterstützung gebeten. Neben „Beziehungsgesprächen" führte *help U* auch Informations- und Beratungsgespräche in Bezug auf die individuellen Problemlagen (etwa betreffend Schuldenregulierung, Maßnahmen zur Alkoholreduktion, etc.) und es fanden Begleitungen zu

[28] Wenn der Canisibus täglich am Abend vor Ort in der Unterführung der Franklinstraße Station machte, konnten von *help U* bis zu 25 marginalisierte Menschen wahrgenommen werden. Großteils handelte es ich hierbei um wohnversorgte Personen, deren Aufenthalt sich nur auf sehr kurze Zeit beschränkte.

karitativen, sozialen und medizinischen Einrichtungen statt. Anlassbezogen wurden auch Regeln kommuniziert, um ein sozial verträgliches Nebeneinander der Menschen vor Ort zu unterstützen (z.B. betreffend das Entsorgen des eigenen Mülls). Natürlich prägte auch die Corona-Krise die Interventionen von *help U* vor Ort: So wurden im Jahr 2020 regelmäßig die aktuellen Corona-Bestimmungen kommuniziert, auf Abstandsregeln hingewiesen, sowie bei Bedarf Mund-Nasen-Schutz ausgeteilt.

Um speziell alkoholkranke Menschen, die am Franz-Jonas-Platz angetroffen werden, noch besser unterstützen und vermitteln zu können, gibt es mittlerweile eine enge Kooperation mit dem *regionalen Kompetenzzentrum* (*rKomz*) der *suchthilfe wien*. Diese Einrichtung ist darauf spezialisiert, Menschen mit besorgniserregendem Alkoholkonsum medizinisch und therapeutisch zu unterstützen, und ihnen langfristig zu einem Arbeitsplatz zu verhelfen. Durch diese Kooperation konnten die MitarbeiterInnen von *help U* den betroffenen Menschen eine neue Perspektive ermöglichen und wenn gewünscht auch direkt einen Ersttermin zur Abklärung vermitteln.

Auch mit den vereinzelt angetroffenen KonsumentInnen von illegalen Suchtmitteln führte *help U* Informations-, Beratungs- und Entlastungsgespräche. Neben der Vermittlung in Sozial- und Gesundheitseinrichtungen wurden auch die Änderungen bei Öffnungszeiten und Zugangsbeschränkungen aufgrund der Coronavirus-Pandemie kommuniziert.

Von der Gruppe junger Erwachsener, die sich 2019 noch regelmäßig unter einer Gruppe von alkoholkranken Männern aufgehalten hatte, wurden im ersten Halbjahr 2020 nur mehr bis zu max. sechs Personen angetroffen. Auch in der zweiten Jahreshälfte waren es meistens bis zu sechs Personen, nur vereinzelt kam es in den Sommermonaten zu größeren Ansammlungen von bis zu 15 jungen Erwachsenen. *help U* führte mehrfach Gespräche mit den jungen Erwachsenen und stand diesbezüglich mit der *Mobilen Jugendarbeit Donaufeld* im Austausch, um eine gemeinsame Vorgehensweise abzustimmen. Thema der Beratungsgespräche mit den jungen Menschen waren vor allem die Perspektive und Motivation eine Arbeit zu finden.

In den kalten Monaten des Jahres, vermittelten *help U*-MitarbeiterInnen wohnungslose Menschen in Notquartiere des *Fonds Soziales Wien* (FSW) und begleiteten diese auch bei Bedarf. Regelmäßig wurde das Team in den kalten Monaten vom *Kältetelefon* der *Caritas* und der *Kälte-App* des *Fonds Soziales Wien* (FSW) gebeten, nach obdachlosen Menschen zu sehen, die besorgte PassantInnen über diese Kanäle gemeldet hatten. Wenn diese von den MitarbeiterInnen angetroffen wurden, wurde die individuelle Problemlage abgeklärt, in Notquartiere vermittelt bzw. im Fall von körperlicher Beeinträchtigung oder Ängsten auch

dorthin begleitet. So gelang es eine zeitweise Unterbringung zu organisieren. In einem speziellen Fall gelang es in enger Kooperation mit der *Klinik Donaustadt* und dem *Haus Jaro*[29] einen obdachlosen Klienten, mit dem *help U* intensiv an einer Verbesserung seiner gesundheitlichen Situation gearbeitet hat, direkt nach dem Spitalsaufenthalt in der Einrichtung der *Caritas* unterzubringen.

An weiteren Örtlichkeiten wie dem Müller-Durchgang, dem Pius-Parsch-Platz, dem Kramreiterweg und der Schloßhofer Straße wurden nur sehr vereinzelt marginalisierte Menschen angetroffen. Seit dem Sommer 2020 begeht *help U* in regelmäßigen Abständen auch den Paul-Hock-Park. Sofern KlientInnen an diesen Örtlichkeiten angetroffen wurden, klärte *help U* ihren Bedarf an Hilfe und setzte passende Angebote.

Die MitarbeiterInnen von *help U* wurden im Umfeld des Franz-Jonas-Platz regelmäßig von Geschäftstreibenden und anderen NutzerInnen am Platz auf ihre Präsenz und Tätigkeit angesprochen. Neben dem aktiven Zugehen auf Geschäftstreibende war *help U* in den warmen Monaten außerdem mit einem Infotisch am Platz vor Ort, um so eine weitere und gut sichtbare Möglichkeit für AnrainerInnen, PassantInnen und Fahrgäste zu schaffen, mit den BeraterInnen ins Gespräch zu kommen. Hier konnten Menschen eigene Anliegen und Unsicherheiten im Umgang mit marginalisierten Menschen thematisieren. Das *help U*-Team konnte wiederum mehr Verstehen für die Lebenswelt von marginalisierten Menschen schaffen.

Durch regelmäßige von *help U* abgehaltene Sicherheits-Jour-fixes an denen Bezirksvorstehung, Polizei, Wiener Linien, ÖBB, MA 33, MA 42, MA 48, FSW, Gebietsbetreuung und mobile Jugendarbeit Donaufeld teilnahmen, konnten Beschwerdelagen und Stimmungsbilder abgeglichen und im Bedarfsfall zeitnah Schwerpunkte gesetzt werden.

Die Situation vor Ort am Franz-Jonas-Platz und Umgebung gestaltete sich 2020 aus Sicht von *help U* Großteils sozial verträglich.

Bahnhof Floridsdorf

Im Bahnhofsgebäude wurde bis auf wenige Einzelpersonen kein Aufenthalt von marginalisierten Menschen wahrgenommen. Die meisten angetroffenen Personen befanden sich auf der Durchreise und hatten nur einen kurzen Aufenthalt in der Station. Bedarfsorientiert wurden angetroffene Personen beraten und zu karitativen Einrichtungen vermittelt. *help U* vernetzte sich

[29] 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.

regelmäßig mit den anwesenden *Wiener Linen* MitarbeiterInnen und auch den *ÖBB-Securities*, um Stimmungsbilder abzugleichen und Unterstützung (etwa hinsichtlich Fremdsprachenkenntnisse) anzubieten.

Trainingspark Bodenstedtgasse

Der groß angelegte Trainings-Park wurde auch im Jahr 2020 vor allem von Sportbegeisterten, Jugendlichen und Familien genutzt. Aufgrund der Nähe zu den zahlreichen Schulen in der Umgebung und dem Floridsdorfer Schwimmbad wird dieser Park als Treffpunkt genutzt. Auch Turnklassen wurden in diesem Jahr wegen der Coronavirus-Pandemie und den damit verbundenen Maßnahmen vermehrt angetroffen. Marginalisierte Personen wurden hier nur vereinzelt wahrgenommen und gegebenenfalls sozialarbeiterisch beraten.

Hoßplatz

Der Hoßplatz und der dazugehörige Joseph-Samuel-Park mit Spielplatz wurde vor allem von AnrainerInnen genutzt. In seltenen Fällen konnten hier bis zu fünf marginalisierte Personen angetroffen werden, einmalig waren es im Jahr 2020 auch elf Personen zeitgleich. *help U* trat mit den marginalisierten Personen in Kontakt, führte Informationsgespräche und vermittelte im Bedarfsfall beispielsweise auch Schlafplätze. Am Rückweg zum Franz-Jonas-Platz wurde auch der Kinzerplatz und die Bildungsmeile Franklinstraße regelmäßig begangen.

Wasserpark

Der weitläufige Wasserpark wurde auch im Jahr 2020 vor allem von AnrainerInnen, Familien, HundebesitzerInnen und Jugendlichen genutzt. Ab Oktober suchte *help U* aufgrund einer erhöhten Beschwerdelage auch den Bereich bei Wasserpark 11 auf, wo vermehrt Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt wurden. Selten wurden suchtkranke Menschen angetroffen. Mit diesen wurde ein verantwortungsvoller Konsum thematisiert.

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

Pandemiebedingte Entwicklung

Im ersten Lockdown ging die Präsenz notgedrungen zurück, jedoch wurde bereits im Juni 2020 wieder das Niveau von Anfang des Jahres erreicht (Abb.1). Die Kontakte erhöhten sich sogar – vor allem jahreszeit-bedingt (Abb.2).

Abb.1_Mobile Soziale Arbeit: PRÄSENZ vor Ort in STUNDEN je Monat 2020

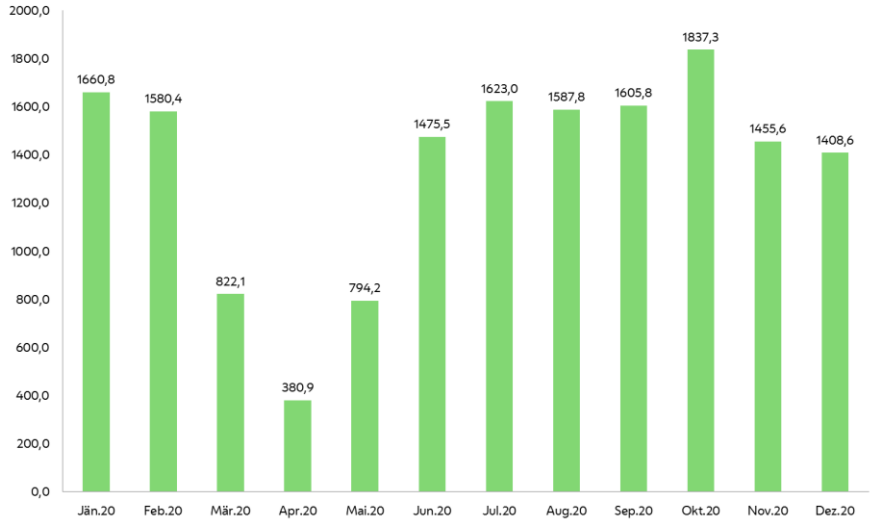
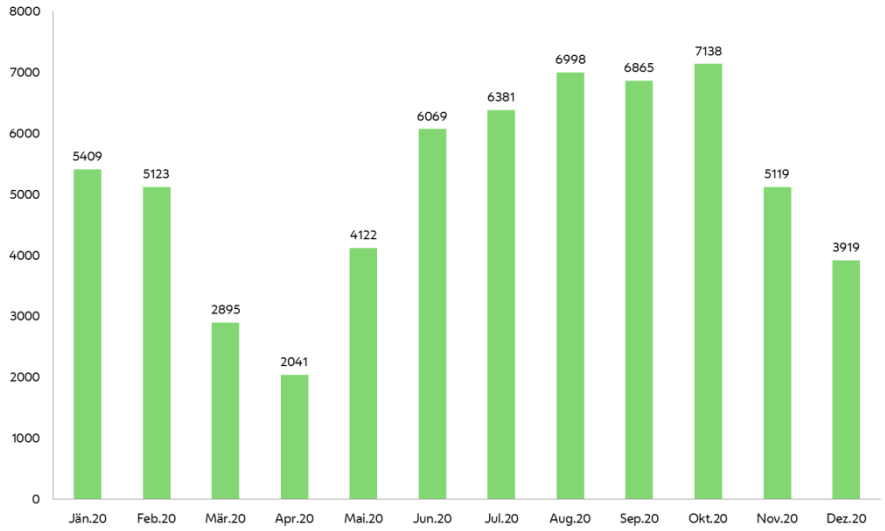


Abb.2_Mobile Soziale Arbeit: KONTAKTE je Monat 2020



Interventionen

Bei der Zahl der Interventionen konnte mit 48.702 Leistungen das Niveau von 2019 weitgehend gehalten werden. Der wichtigste Tätigkeitsbereich waren Kurzgespräche im Rahmen von „Beziehungsaufbau und -pflege" (65%). Danach folgen Informations- und Beratungsgespräche (9% bzw. 6%; Tab.1).

Tab. 1: Art der Interventionen 2019/2020

	2018	2019
Beziehungsaufbau u. -pflege	36.487	31.669
Informationsgespräch	6.217	4.331
Beratungsgespräch	3.550	3.138
Medizin. Notversorgung	2.703	2.375
Vernetzung	1.781	1.908
Kooperation	1.882	1.729
Spritzenfund	1.043	1.019
Vermittlung	647	723
Aufklärung über die Beförderungsbestimmungen der Wiener Linien	355	634
Begleitung	521	389
Beschwerdemanagement	381	337
Abklärung der Problemlagen	252	187
Krisenintervention	104	142
Konfliktregelung	176	121
Gesamt	**56.009**	**48.702**

Kontakte

Bei den Interventionen gab es 62.079 Kontakte. Die meisten Interventionen betrafen den Praterstern (bzw. sonstige Orte im 2. Bezirk). Danach folgen die Umgebung *jedmayer* inkl. U6-Station Gumpendorfer Straße (+ 6. Bezirk Sonstiges), der Keplerplatz (+ 10. Bezirk Sonstiges) sowie der Bahnhof Floridsdorf (+ 21. Bezirk Sonstiges).

Tab. 2: Kontakte je Areale 2019/2020

	2019	2020
Praterstern und 2. Bezirk Sonstiges	17.332	10.339
Umgebung jedmayer (inkl. U6 Gumpendorfer Straße) und 6. Bezirk Sonstiges	7.592	8.471
Keplerplatz und 10. Bezirk Sonstiges	7.940	7.767
Floridsdorf U6 und Umgebung / Floridsdorf Sonstiges	7.037	5.254
Hauptbahnhof u. Umgebung	3.930	4.226
U6-Station Josefstädter Straße	3.886	3.583
Karlsplatz inkl. TU-Arkaden	3.739	3.416
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk Sonstiges	4.460	3.412
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk Sonstiges	5.212	3.401
Westbahnhof und Umgebung	3.680	3.332
Urban Loritz Platz / Parks im Umfeld (1150 und 1070)	2.775	1.972
Margaretengürtel U4 und Umgebung	1.047	1.847
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / 3. Bezirk Sonstiges	1.843	1.525
U6-Stationen Handelskai / Jägerstraße / Dresdner Straße	592	704
Sonstige Orte	2.873	2.830
GESAMT	**73.938**	**62.079**

77% der Kontakte betrafen marginalisierte Menschen, 11% PassantInnen, AnrainerInnen, Fahrgäste und Gewerbetreibende sowie 12% KooperationspartnerInnen wie Wiener Linien, ÖBB, Polizei, Security, Rettung, soziale Einrichtungen oder Magistratsabteilungen.

Erfolge im Jahr 2020

- Trotz vielfältiger Herausforderungen während der Corona-Pandemie konnten die Teams von *sam* und *help U* marginalisierte Menschen mit wichtigen Hilfeleistungen unterstützen und so zu deren gesünderem Leben beitragen. Auch in den ersten, kritischen Phasen der Pandemie wurden marginalisierte Menschen, die im öffentlichen Raum angetroffen wurden, kontinuierlich unterstützt und versorgt (etwa mit Essens- und Hygienepaketen, da viele ausgebende Stellen geschlossen waren oder nur einen eingeschränkten Betrieb hatten). Trotz erschwerten Bedingungen im Jahr 2020 konnten darüber hinaus alle Kooperationen mit unterschiedlichen im öffentlichen Raum tätigen Institutionen und sozialen Einrichtungen aufrechterhalten werden.

- Bei KlientInnen, die bisher nicht bereit waren Hilfsangebote anzunehmen, haben die MOSÖR-MitarbeiterInnen es oft geschafft, durch kontinuierliche Beziehungsarbeit tragfähige Arbeits- und Vertrauensbeziehungen herzustellen, die einerseits sinnvolle und nachhaltige Regelkommunikation ermöglichen, aber auch sicherstellen, dass im Notfall Unterstützung angenommen wird.

- In der kalten Jahreszeit haben die Teams von *sam* und *help U* über die Vermittlungstätigkeiten im Rahmen des Winterpakets der Stadt Wien dazu beigetragen, das Überleben obdachloser Menschen zu sichern. Dabei wurde auch die Kältekooperation mit dem Caritas Kältetelefon und der FSW Kälte-App erfolgreich weitergeführt und Abläufe optimiert. Anfragen im Einsatzgebiet wurden an die Teams weitergeleitet und obdachlosen Menschen notwendige Hilfe zur Verfügung gestellt.

- Regelmäßige und kontinuierliche Informations- und Beratungsgespräche sowie Vermittlungen zu weiterführenden Einrichtungen führten dazu, die Lebenssituationen marginalisierter Menschen zu verbessern. Auch die hohe Netzwerkkompetenz der MOSÖR-Teams hat dazu beigetragen, dass vielen KlientInnen geholfen werden konnte, auch jenen, die bisher kaum über eine Perspektive verfügten.

- Neben wohnungslosen KlientInnen nahmen im Jahr 2020 viele weitere Menschen, wie bspw. AnrainerInnen in prekären Wohnsituationen und Lebenslagen, die Gesprächs- und Beratungsangebote von *sam* und *help U* wahr. Vor allem muttersprachliche Beratungen und Übersetzungsleistungen trugen wesentlich dazu bei, diese Menschen bei der Bewältigung bürokratischer oder formaler Hürden zu unterstützen. In einzelnen Fällen gelang es so, die Wohnversorgung von Menschen zu sichern oder, wo dies nicht möglich

war, diese verlässlich an Beratungs- und Betreuungseinrichtungen der Wohnungslosenhilfe anzubinden.

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