

Tätigkeitsbericht 2021

Mobile Soziale Arbeit
im öffentlichen Raum



**Suchthilfe
Wien**



Inhalt

Ausgangslage	3
Kooperationen und Vernetzungen	6
Bericht des Teams sam 2.....	8
Bericht des Teams sam flex.....	19
sam flex im 12. Bezirk	19
sam flex im 7. Bezirk.....	22
sam flex im 9. Bezirk.....	27
sam flex im 15. Bezirk	30
sam flex im Bereich U6-Station Josefstädter und an Orten im 8. und 16. Bezirk.....	33
Bericht des Teams sam hbh	36
sam hbh im 10 .Bezirk.....	36
sam hbh im 3. Bezirk	45
Bericht des Teams sam plus	50
sam plus im 6. Bezirk	50
sam plus im 12. Bezirk.....	59
sam plus im 15. Bezirk.....	59
Bericht des Teams help U.....	60
help U im 21. Bezirk.....	60
Berichte der Einsatzorte an den U-Bahn Linien U4/U6	65
Die Arbeit von sam und help U in Zahlen	72
Erfolge im Jahr 2021	74

Ausgangslage

Die Einwohner*innenzahl der Stadt Wien steigt seit Jahren stetig. Diese Entwicklung bleibt nicht ohne Auswirkungen auf den öffentlichen Raum, der u.a. dadurch stärker beansprucht wird. Die Bevölkerung Wiens wächst nicht nur, auch ihre Nutzungsinteressen im öffentlichen Raum werden diverser. Es sind also mehr und darüber hinaus ganz unterschiedliche Gruppen auf den öffentlichen Raum angewiesen – so z.B. Kinder und Jugendliche, ältere Menschen, Einkommensschwache, Familien mit kleinen Wohnungen, Mobilitätseingeschränkte oder wohnungslose Menschen. Sie alle wollen diesen Raum entsprechend ihren individuellen Interessen nutzen. Neben diesen individuellen Interessen gibt es auch Interessen der kommerziellen und nicht-kommerziellen Nutzung.¹

Diese zum Teil widersprüchlichen Anforderungen an den öffentlichen Raum fordern nicht nur etwa die Stadt- und Verkehrsplanung, sondern auch die Soziale Arbeit. Denn im urbanen öffentlichen Raum werden einerseits gesellschaftliche Phänomene wie Armut und soziale Ungleichheiten besonders sichtbar, andererseits zeigen sich hier auch gesellschaftliche Konfliktlinien auf Grund unterschiedlicher Nutzungsinteressen². Die Mitarbeiter*innen der Mobilen Sozialen Arbeit bewegen sich in verschiedenen Spannungsfeldern, die aus den unterschiedlichen Interessen diverser Nutzer*innen des öffentlichen Raums, unterschiedlichen Erwartungen von z.B. Geschäftstreibenden oder Gesellschaft und Politik und ihren Widersprüchen entstehen. Innerhalb dieser Spannungsfelder gilt es den Zielgruppen die Angebote der Mobilen Sozialen Arbeit zukommen zu lassen. Zu diesen Spannungsfeldern kommen Unterschiede der jeweiligen Einsatzorte in ihrer Gestaltung und Bestimmung hinzu – eine Parkanlage hat oft die Bestimmung ein Freizeitraum bzw. Erholungsort zu sein, während ein Verkehrsknotenpunkt dazu bestimmt ist, eine Zwischenstation am Arbeitsweg zu sein. Aber auch Medienberichterstattungen können ein solches Spannungsfeld erzeugen bzw. verstärken, in dem bestimmte Orte so in den Fokus der Öffentlichkeit gelangen.

Phänomene, die sich im öffentlichen Raum – auch durch diese Spannungsfelder - zeigen, werden von den Mitarbeiter*innen aus verschiedenen Perspektiven und Ebenen betrachtet. So werden auf individueller Ebene einzelne Menschen, die sich im öffentlichen Raum bewegen, wahrgenommen und entsprechende Angebote an sie gerichtet. Darüber hinaus wird aber auch der Raum an sich berücksichtigt (physische Ebene) und es werden soziale Aspekte beobachtet.

¹ z.B. Schanigärten, die im öffentlichen Raum platziert sind und bestimmte Zielgruppen ansprechen, und so die Möglichkeit des konsumfreien Aufenthalts einschränken.

² Im öffentlichen Raum „zeigt sich in der Praxis ein stetiges Ringen um Zugänglichkeit, Inklusion, Exklusion und Verdrängungsprozesse.“ (Hammer, Wittrich 2019: Gentrifizierungsprozesse im öffentlichen Raum)



D.h. welche Menschen(-gruppen) sich aufhalten und ob bzw. wie sie zueinander in Beziehung stehen. Aber auch, ob auf struktureller Ebene durch Ausgrenzungsmechanismen³ manchen Menschen (-gruppen) die Nutzung des öffentlichen oder halböffentlichen Raumes verwehrt wird. Die Mobile Soziale Arbeit betrachtet diese drei Ebenen während der Tätigkeit in ihren Einsatzgebieten und richtet ihr professionelles Handeln danach aus.

Die Auswahl der Einsatzgebiete ergibt sich durch die Nutzungsfrequenz und -intensität und daraus resultierenden potentiellen Nutzungskonflikten.⁴ Schwerpunktmäßig sind das Orte, die auch von suchtkranken Menschen, die legale und/oder illegalisierte Substanzen konsumieren, genutzt werden. Die Mobile Soziale Arbeit kann aber auch präventiv – also vor Entstehung von Nutzungskonflikten – vor Ort Erkenntnisse über Entwicklungen gewinnen. Demnach setzen die Mitarbeiter*innen je nach Bedarf direkt vor Ort Interventionen (auf individueller Ebene) oder tragen Themen – wie z.B. fehlende Sitzgelegenheiten oder auch fehlende Unterstützungsangebote – auf strukturelle Ebenen, wie z.B. zuständige Magistratsabteilungen oder die Sucht- und Drogenkoordination Wien (idealerweise präventiv) weiter.

Halböffentliche Räume wie z.B. Bahnhöfe, Verkehrsstationen oder Bibliotheken, müssen von den Mitarbeiter*innen gesondert betrachtet werden, da sie zwar für die Allgemeinheit zugänglich sind, aber durch spezielle Eigentumsverhältnisse und daraus folgenden Interessen charakterisiert sind. Dieses Charakteristikum ist für die Tätigkeit der Mitarbeiter*innen besonders herausfordernd, unter anderem deshalb, weil es hier verstärkt zu Ausgrenzungsmechanismen kommen kann. In all ihrer Vielseitigkeit arbeitet die Mobile Soziale Arbeit im öffentlichen Raum stets mit der Grundhaltung, dass der öffentliche Raum für alle da ist, unabhängig von Einkommen, Herkunft, Geschlecht, sozialem Status oder anderen (sichtbaren) Merkmalen. Diese Haltung teilt sie mit der Stadt Wien und ihrem Mission Statement zur Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum.

³Ausgrenzungsmechanismen können z.B. sein: Hausordnungen, gesetzliche Bestimmungen, architektonische Gestaltung

⁴ z.B. können das größere und stark frequentierte Verkehrsknotenpunkte oder Parkanlagen sein

Kurzkonzept

	sam 2 (seit 2008)	sam flex (seit 2007) ⁵	sam hbh (seit 2014)	sam plus (seit 2019)
Leiter*in	Julia Staudinger	Wolfgang Krikula	Guido Fritz	Martin Tiefenthaler
Mitarbeiter*innen⁶	10	15	10	12
Einsatzorte (siehe Anhang Einsatzorte)	2. Bezirk	7., 8., 9., 12., 15. und 16. Bezirk	3. und 10. Bezirk	6. Bezirk sowie gürtelnahe Bereiche des 12. und 15. Bezirk
Einsatzzeiten	Sommer (April bis September) Täglich außer Di 9.00 Uhr – 22.00 Uhr Di. (inkl. Team) 9.00 – 17.00 Uhr	Winter (Oktober bis März) Täglich außer Di 9.00 Uhr – 20.00 Uhr Di (inkl. Team) 9.00 Uhr – 17.00 Uhr		Ganzjährig Täglich außer Di 7.00 – 20.00 Uhr Di (inkl. Team) 9.00 – 17.00 Uhr
Stützpunkt & Erreichbarkeit	Molkereistr. 6/2-3 1020 Wien Telefon: +43 676/8118-53712 E-Mail: sam2@suchthilfe.at	Gumpendorfer Gürtel 2B 1060 Wien Telefon: +43 676/8118 53702 E-Mail: samflex@suchthilfe.at	Am Hauptbahnhof 2/ TOP 350-351 1100 Wien Telefon: +43 676/8118 53722 E-Mail: samhbh@suchthilfe.at	Gumpendorfer Gürtel 8 1060 Wien Telefon: +43 676/811853732 E-Mail: samplus@suchthilfe.at
Finanzierung	Die sam-Teams werden finanziert aus Mitteln der Sucht- und Drogenkoordination Wien, der Wiener Bezirksvorstehungen 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 15 und 16 sowie den ÖBB und Billa.			
	help U (seit 2005)			
Leiter	Gerhard Kanta			
Mitarbeiter*innen	14			
Einsatzorte (siehe Anhang Einsatzorte)	21. Bezirk. U-Bahn-Stationen und deren Umgebung.			
Einsatzzeiten	Sommer (April bis September) Täglich außer Di 08.00 – 22.00 Uhr Di (inkl. Team) 08.00 – 17.00 Uhr Winter (Oktober bis März) Täglich außer Di 08.00 – 20.00 Uhr Di (inkl. Team) 08.00 – 17.00 Uhr			
Stützpunkt & Erreichbarkeit	Karlsplatz, Westpassage, 1010 Wien Telefon +43 1/7909-74140 E-Mail helpU@wienerlinien.at			
Finanzierung	Das help U-Team wird finanziert aus Mitteln der Sucht- und Drogenkoordination Wien, den Wiener Linien sowie der Bezirksvorstehung des 21. Bezirks.			

⁵ sam flex wurde zwar erst 2008 gegründet, das vormalige Team sam 9 aber bereits im Jahr 2007

⁶ Mitarbeiter*innen mit unterschiedlichen Qualifikationen (Sozialarbeiter*innen, Soziolog*innen, Pädagog*innen, Psycholog*innen) und diversen Fremdsprachenkenntnissen.

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 2021 unter anderem mit folgenden Institutionen und Einrichtungen:

<ul style="list-style-type: none"> • 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 <i>jedmayer</i>, <i>streetwork / change</i>, <i>rKomz</i>) • Wiener Wohnen, • Wohnpartner (Nachbarschaftsservice für die BewohnerInnen städtischer Wohnhausanlagen), • Gebietsbetreuungen, • Juvivo; (Bezirke 03, 06, 09, 15), 	<ul style="list-style-type: none"> • 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,
--	--



- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• 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),• 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, axcept, 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 (<i>das stern</i>),• VinzibettVinzirast, Vinzidorf | <ul style="list-style-type: none">• 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 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 |
|--|---|



Bericht des Teams sam 2

Praterstern⁷

Sowohl im ersten als auch im zweiten Halbjahr 2021 traf das Team von sam 2 am Praterstern durchschnittlich zwischen fünf und zehn marginalisierte Menschen⁸ pro Tag zeitgleich an. Die höchsten Aufenthaltszahlen wurden abends in den Sommermonaten beobachtet, wenn der Canisibus der Caritas gratis Essen ausgab. Dabei nahm sam 2 üblicherweise zwischen 20 und 30 Personen wahr, an einzelnen Tagen waren auch mehr als 40 Canisibus-Gäste anwesend.

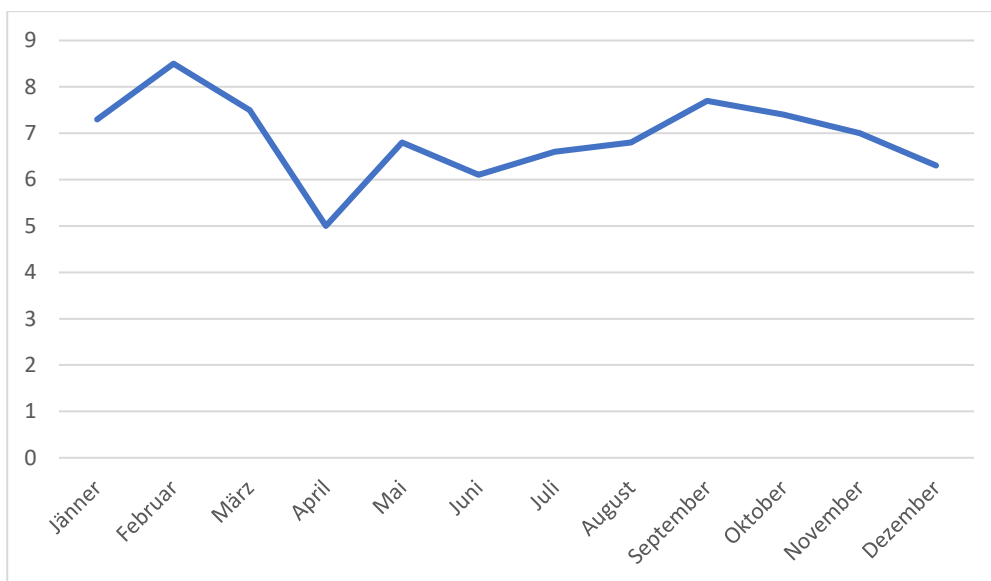


Abbildung 1: Mittelwerte zeitgleich angetroffener marginalisierter Menschen, die innerhalb festgelegter Zeitfenster am Praterstern angetroffen wurden

Die Grafik zeigt, dass sich nach einem deutlichen Rückgang der Aufenthaltszahlen in den Monaten März und April, gefolgt von einem leichten Anstieg mit dem Einsetzen der wärmeren Temperaturen im Mai, die Aufenthaltszahlen zeitgleich angetroffener marginalisierter Menschen am Praterstern auf einem konstant niedrigen Niveau eingependelt haben.

Bei den am Praterstern angetroffenen marginalisierten Menschen handelt es sich um Einzelpersonen oder Kleingruppen mit unterschiedlichen Problemlagen und Bedarf an Hilfe. Ihre Lebenssituation ist häufig durch das Vorhandensein mehrerer, verschiedener Problemlagen – wie

⁷ Gemeint ist der Bereich innerhalb des Kreisverkehrs rund um den Bahnhof Praterstern.

⁸ Als marginalisierte Menschen werden in diesem Bericht u.a. finanzschwache Menschen, langzeitarbeitslose Menschen, suchtkranke Menschen, wohnungslose Menschen, Menschen mit Fluchthintergrund verstanden. Eine „Marginalisierung“ bedeutet ein Hindernis für gesellschaftliche, wirtschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe.

bspw. Wohnungslosigkeit, Alkohol- oder Suchtmittelabhängigkeit, gesundheitliche Probleme und Arbeitslosigkeit – gekennzeichnet.

In der kalten Jahreszeit stand die Überlebenssicherung wohnungsloser Personen am Bahnhof Praterstern im Zentrum der Tätigkeit von sam 2. Entscheidend dafür waren die Kooperationen mit dem Kältetelefon der Caritas sowie der Kälte-App des Fond Soziales Wien (FSW)⁹, im Rahmen derer Meldungen zu möglicherweise gefährdeten Menschen wechselseitig nachgegangen wurden. Darüber hinaus konnte über zahlreiche Vermittlungen und Begleitungen in Notquartiere des Winterpakets¹⁰ wesentlich zur Sicherung des Überlebens wohnungsloser Menschen in den Wintermonaten beigetragen werden. Bei schlechter körperlicher oder hygienischer Verfassung¹¹ einzelner Klient*innen waren im Vorfeld zusätzlich Begleitungen zu gesundheitsbezogenen Einrichtungen nötig, um eine Aufnahme in einem Notquartier zu gewährleisten. Insbesondere für Menschen nicht-österreichischer Herkunft, die aufgrund fehlender Ansprüche nach dem Wiener Sozialhilfegesetz und fehlender Krankenversicherung nur begrenzt Zugang zu den Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe oder medizinischer Versorgung haben, leistete sam 2 wichtige Akuthilfe.

Von Armut betroffene Personen wurden von sam 2 hinsichtlich Existenzsicherung beraten, was vom Vermitteln konkreter Angebote bis hin zur Unterstützung bei der Geltendmachung sozialrechtlicher Ansprüche (wenn vorhanden) reichte. Insbesondere für Menschen mit nicht-deutscher Muttersprache konnte sam 2 durch die Fremdsprachenkenntnisse der Mitarbeiter*innen beim Kontakt mit weiterführenden Hilfeeinrichtungen bzw. Behörden unterstützen und so sicherstellen, dass zur Verfügung stehende Leistungen von den Betroffenen tatsächlich genutzt werden konnten.

In Hinblick auf die andauernde Coronavirus-Pandemie informierte sam 2 über die jeweils aktuellen Bestimmungen und Sicherheitsmaßnahmen. Bei Bedarf wurden auch Mund-Nasenschutz- bzw. FFP2-Masken ausgegeben, um marginalisierten Menschen die sichere

⁹ Durch eine Meldung beim Kältetelefon der Caritas sowie bei der Kälte-App des FSW können Passant*innen in den Wintermonaten Hinweise zu Nächtigung obdachloser Menschen in Wien geben.

¹⁰ Im Rahmen des durch den 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 wie bereits im Vorjahr coronabedingt bis Anfang August verlängert und die Notquartiere auf einen 24-Stunden-Betrieb umgestellt.

¹¹ z.B. schlechter Allgemeinzustand durch unbehandelte Verletzungen bzw. Krankheiten, fehlende körperliche Hygiene und Verwahrlosung mit Folgeerkrankungen wie z.B.: Scabies, Läuse, etc.

Nutzung der städtischen Infrastruktur, wie bspw. öffentlicher Verkehrsmittel und somit die Teilnahme am öffentlichen Leben zu ermöglichen.

Eine weitere Aufgabe von sam 2 bestand darin, anlassbezogen auf geltende Regeln hinzuweisen und diese zu kommunizieren. So wurde bspw. auf das Freihalten von Ein- und Ausgängen oder auf Abstandsregeln hingewiesen, um zu einem konfliktfreien Mit- und Nebeneinander möglichst aller Nutzer*innen des Pratersterns beizutragen.

Neben der Arbeit mit Klient*innen Sozialer Arbeit stand sam 2 kontinuierlich im Austausch mit den am Praterstern tätigen Kooperationspartner*innen, wie Polizei, Security-Personal von ÖBB und Wiener Linien und der MA 48. Diese Kooperationen waren für ein koordiniertes, unmittelbares Reagieren auf Verunsicherungsphänomene oder Covid-bedingte Veränderungen von wesentlicher Bedeutung.

Im Kontakt mit Geschäftstreibenden und Anrainer*innen führte sam 2 Informations- und Entlastungsgespräche zum Umgang mit städtischen Phänomenen im öffentlichen Raum oder mit der Coronavirus-Pandemie. Traten Verunsicherungen aufgrund des Verhaltens einzelner marginalisierter Menschen auf, konnte sam 2 im Rahmen des Beschwerdemanagements durch die Zusammenarbeit mit seinen Kooperationspartner*innen konkrete Entlastung durch Maßnahmen wie bspw. verstärkte Reinigung veranlassen, aber auch wichtige Sensibilisierungsarbeit für die Lebenssituation der Betroffenen leisten.

Wie bereits im Vorjahr waren für den Bahnhof Praterstern auch im Jahr 2021 neben den Covid-bedingten Sicherheitsmaßnahmen und Ausgangsbeschränkungen die Umbauarbeiten des Areals kennzeichnend und nahmen Einfluss auf das Nutzungsverhalten aller Nutzer*innen dieses öffentlichen Raums. Im Februar 2021 bezog die Polizeiinspektion ihre Räumlichkeiten im neu errichteten Gebäudeteil des Bahnhof Pratersterns. Im Herbst 2021 wurden im Zuge weiterer Baumaßnahmen zur Umgestaltung des Pratersterns großflächige Bereiche des Verkehrsknotenpunktes eingezäunt, womit sich die zur Verfügung stehende Fläche für den Rad- und Fußgänger*innen-Verkehr sowie zum Aufenthalt deutlich verringerte. Auch das Pissoire an der Fluc-Wiese sowie etliche Sitzgelegenheiten können für die Dauer der Umbaumaßnahmen nicht genutzt werden. Nutzungskonflikte aufgrund der begrenzteren räumlichen Verhältnisse wurden von sam 2 allerdings nicht wahrgenommen.

Die im März letzten Jahres mit Auftreten der Pandemie geschlossene Sanifair-WC-Anlage (geöffnet blieb nur das Nacht- bzw. Behinderten-WC) wurde erst Mitte Juni 2021 wieder als betreute Toilette-Anlage mit eingeschränkten Öffnungszeiten zwischen 12-18 Uhr zugänglich



gemacht, im September wurde zu den regulären Öffnungszeiten von 6-23 Uhr zurückgekehrt. Insbesondere seit der Eröffnung des neuen Abgangs zur U1 – und damit der leichteren Erreichbarkeit der WC-Anlage – nahm sam 2 eine verstärkte Nachfrage jener WC-Jetons wahr, mit denen die Anlage von Klient*innen Sozialer Arbeit kostenlos genutzt werden kann. Die Rückkehr zu den regulären Öffnungszeiten stellte daher einen wichtigen Schritt dar, um einerseits auf den öffentlichen Raum angewiesenen Menschen den Zugang zu einer kostenlosen WC-Anlage zu ermöglichen und andererseits zur Sauberkeit am Verkehrsknotenpunkt Praterstern beizutragen.

Trotz veränderter räumlicher Bedingungen hielten sich im Bereich des ÖBB Haupteingangs auch im Jahr 2021 einzelne oder kleine Gruppen suchtmittelabhängiger Klient*innen auf, wenn auch in etwas geringerer Zahl als noch in den Jahren zuvor. So wurden durchschnittlich bis zu fünf Personen dieser Zielgruppe zeitgleich angetroffen.¹² In der Arbeit mit den Betroffenen setzte sam 2 vor allem auf das Anbieten von Gesprächen im Sinne der Beziehungspflege, um bei auftretenden Fragestellungen zu weiterführenden sozialen Angeboten beraten und bei potentiellen Konflikten deeskalierend tätig werden zu können. Auch mit Entlastungsgesprächen und Kriseninterventionen in Notfällen konnte sam 2 die Betroffenen in schwierigen Lebenssituationen unterstützen. Im Sinn einer Nothilfe gab sam 2 Essens- und Hygienepakete sowie Mund-Nasenschutz-Masken aus. Da der Großteil dieser Menschen bereits in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert ist, waren die Einrichtungen streetwork, change und jedmayer der Suchthilfe Wien wichtige Ansprechpartner für sam 2 in der Arbeit mit dieser Zielgruppe.

In den Bereichen der ÖBB Halle sowie dem Verkehrsbauwerk der Wiener Linien, die vor allem von Fahrgästen, Passant*innen und Besucher*innen des Wiener Praters frequentiert wurden, hielten sich insbesondere bei Schlechtwetter und in der kalten Jahreszeit auch einzelne marginalisierte Menschen auf. Bei wärmeren Temperaturen wurden diese Menschen auch am Platz vor dem Haupteingang bzw. am Platz in Richtung Riesenrad angetroffen. Dabei handelte es sich üblicherweise um zwei bis drei wohnungslose Personen, mit denen sam 2 kontinuierlich in Kontakt stand. Die sam 2-Mitarbeiter*innen motivierten die Betroffenen zum Aufsuchen sozialer Einrichtungen, insbesondere von Tageszentren und Notquartieren, klärten den Bedarf nach medizinischer Versorgung ab, begleiteten zu gesundheitsbezogenen Angeboten und gaben im Sinne einer Nothilfe Essenspakete aus. Bei Vorliegen körperlich-medizinischer Problemlagen wurde zudem versucht, die Betroffenen ans KUWO-Projekt¹³ der Caritas zu vermitteln.

¹² Nur an einzelnen Tagen waren es mehr als 15 Personen zeitgleich.

¹³ Das Projekt KUWO der Caritas Wien bietet wohnungslosen, nicht-versicherten Menschen durch einen Kurzzeit-Wohnplatz die Möglichkeit, ihren Gesundheitszustand zu verbessern.



Im gesamten Verlauf des Jahres 2021 nutzte nur eine wohnungslose Person den Praterstern als dauerhaften Aufenthaltsort auch während der Nachtstunden. Aufgrund der Nächtigung im öffentlichen Raum kam es zu Beschwerden von Anrainer*innen und Geschäftstreibenden, die sich dadurch verunsichert zeigten bzw. Sorgen äußerten. Nach vielfachen Versuchen der Vermittlung in eine dauerhafte, betreute Wohnform und intensiver Zusammenarbeit mit weiteren sozialen Hilfeeinrichtungen und wesentlichen Kooperationspartner*innen im Sozialraum gelang es schließlich, der Person einen bedarfsgerechten Wohnplatz zu sichern.

Neben den bereits erwähnten Zielgruppen wurde der Bahnhof Praterstern auch von Jugendlichen und jungen Erwachsenen als sozialer Treffpunkt und kurzzeitiger Aufenthaltsort genutzt, unter ihnen auch junge, mutmaßlich geflüchtete Menschen.¹⁴ Wie bereits im Vorjahr waren die Aufenthaltszahlen dieser Zielgruppen rückläufig, sodass üblicherweise gar keine bzw. bis zu drei Personen zeitgleich angetroffen wurden. Nur in den Sommermonaten, vorwiegend abends am Wochenende, wurden an einzelnen Tagen mehr als zehn junge, mutmaßlich geflüchtete Menschen wahrgenommen. Die *sam 2*-Mitarbeiter*innen bemühten sich um Kontakt- und Beziehungsaufbau und stellten sich bei Bedarf als Ansprechpersonen zur Verfügung. Sprachliche Barrieren erschwerten allerdings eingehendere Beratungsgespräche, sodass insbesondere bei komplexen fremdenrechtlichen Fragestellungen an Beratungsstellen wie die Jugendberatungsstelle MOZAIK der Diakonie für junge Geflüchtete vermittelt wurde. Darüber hinaus tauschte sich *sam 2* mit dem überregionalen Streetwork-Team von Rettet das Kind über mögliche Bedarfs- und Problemlagen der jungen Menschen aus.

Kaiserwiese

Die Kaiserwiese bietet Gästen des Wiener Praters und vielen weiteren Nutzer*innen-Gruppen insbesondere bei Schönwetter einen Platz zum Verweilen und für Freizeitaktivitäten.

Wie bereits im Vorjahr wurde der Bereich der Kaiserwiese von marginalisierten Menschen deutlich weniger genutzt als noch vor der Pandemie. In den Wintermonaten traf *sam 2* hier nur an einzelnen Tagen Klient*innen Sozialer Arbeit an, niemals waren es mehr als drei Personen zeitgleich. In der warmen Jahreszeit wurden etwas häufiger meist einzelne bzw. kleine Gruppen marginalisierter Menschen wahrgenommen, mit denen *sam 2* im Sinne der Beziehungspflege in Kontakt stand, möglichen Unterstützungsbedarf abklärte und Beratungsangebote setzte. Mit den Mitarbeiter*innen des Sicherheitsdienstes der Prater GmbH kam es vor allem in den Monaten August und September anlassbezogen zum Austausch über vereinzelt wahrgenommene Hinweise auf Nächtigungen in diesem Bereich, nachdem mit Anfang August die im Sinne eines Covid-Pakets verlängerten Winternotquartiere geschlossen hatten.

¹⁴ vorwiegend aus Afghanistan, Syrien und vereinzelt aus nordafrikanischen Staaten

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 Nutzer*innen-Gruppen. Das gesamte Areal der Venediger Au ist Teil der Alkoholkonsumverbotszone.

Pandemie-bedingt wurde diese großzügige Freifläche von Anrainer*innen, Kindern und Jugendlichen, sowie Interessensgruppen oder Vereinen insbesondere in der warmen Jahreszeit intensiv für verschiedenste Aktivitäten genutzt. Marginalisierte Menschen wurden hier in den Wintermonaten des Jahres 2021 kaum von sam 2 angetroffen, in den Sommermonaten wurde die Parkanlage an einzelnen Tagen von durchschnittlich bis zu drei Klient*innen Sozialer Arbeit zeitgleich als Aufenthaltsort genutzt. Die im Vergleich zum Bahnhof Praterstern ruhigere Atmosphäre der Venediger Au bot den sam 2-Mitarbeiter*innen eine passende Umgebung für Beratungsgespräche mit einzelnen Klient*innen zu Fragen der Existenzsicherung, Gesundheitsversorgung und Wohnungslosigkeit. Bei Bedarf konnten darüber hinaus Vermittlungen und Begleitungsangebote zu Hilfeeinrichtungen wie Notquartieren oder gesundheitsbezogenen Angeboten gesetzt werden. Regelmäßig stellten sich die Mitarbeiter*innen von sam 2 sowohl Klient*innen Sozialer Arbeit als auch Anrainer*innen für Informations- und alltägliche Gespräche im Sinne der Beziehungspflege zur Verfügung bzw. informierten anlassbezogen über die geltenden Bestimmungen zum Alkoholkonsumverbot.

Neben wohnungslosen Klient*innen hielt sam 2 im angrenzenden Stuwerviertel auch Kontakt zu einzelnen Sexarbeiter*innen. Mithilfe der sprachlichen Kompetenzen der sam 2-Kolleg*innen gelang es, die Betroffenen zu sozialrechtlichen Themen bzw. zu Fragen zur Sicherung von Wohnraum zu beraten und im Fall von weiterem Hilfebedarf mit SOPHIE-Beratungseinrichtung für Sexarbeiterinnen zu kooperieren.

Insbesondere in der warmen Jahreszeit wurden die Sportanlagen der Venediger Au von Jugendlichen unterschiedlicher Herkunft bespielt und diente die Parkanlage auch dieser Gruppe als sozialer Treffpunkt für Freizeitaktivitäten. In Bezug auf diese Nutzer*innen-Gruppe war sam 2 in Austausch mit den Teams der offenen Kinder- und Jugendarbeit von Bassena Stuwerviertel und dem Fair Play 2-Team sowie den Kinderfreunden.

Wie bereits im Vorjahr wurden keine Hinweise auf dauerhafte Nächtigung wohnungsloser Personen 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.

Weitere Einsatzorte

Die im Folgenden beschriebenen Orte und Plätze haben sich in den nun mehr als drei Jahren seit Einführung des Alkoholkonsumverbots am Bahnhof Praterstern als fixe Bestandteile des Einsatzgebiets von sam 2 etabliert und wurden im Jahr 2021 täglich aufgesucht. Neben der Arbeit mit bekannten Klient*innen Sozialer Arbeit stand sam 2 an diesen Orten auch mit weiteren Akteur*innen wie Anrainer*innen, Geschäftstreibenden und Kooperationspartner*innen im Sozialraum kontinuierlich in Kontakt, um zu einem konfliktfreien Neben- und Miteinander möglichst aller Nutzer*innen des öffentlichen Raums im zweiten Bezirk beizutragen.

Praterstraße

Hielten sich entlang der Praterstraße unmittelbar nach Einführung des Alkoholkonsumverbots am Praterstern noch regelmäßig auch mehrere marginalisierte Menschen zeitgleich auf, nahm sam 2 insbesondere seit Beginn der Pandemie eine sinkende Tendenz der Aufenthaltswahlen wahr, sodass von Jahresbeginn bis in den Herbst 2021 durchschnittlich nur bis zu zwei marginalisierte Menschen zeitgleich hier angetroffen wurden, bei denen es sich überwiegend um von Armut betroffene Personen handelte. Häufig wurden auch gar keine Klient*innen Sozialer Arbeit wahrgenommen, nur an einzelnen Tagen waren es mehr als drei Personen zeitgleich. In den Wintermonaten gegen Jahresende hielt sich nur an einzelnen Tagen mehr als eine marginalisierte Person entlang der Praterstraße auf.

Von Armut betroffene Personen wurden von den sam 2-Mitarbeiter*innen über weiterführende soziale Angebote informiert und in finanziellen Angelegenheiten beraten, so bspw. über mögliche Beihilfen, Leistungen der Mindestsicherung oder zur Zuständigkeit von Behörden. Die von sam 2 ausgegebenen Essenspakete stellten zudem eine willkommene Nothilfe für diese Menschen dar. Wurden wohnungslose Personen ohne Schafplatz angetroffen, versuchte sam 2 sie in Notquartiere zu vermitteln und bedarfsgerecht weitere Angebote zur Existenzsicherung zu setzen. Kältetelefon der Caritas bzw. Kälte-App des FSW leiteten in den Wintermonaten einzelne Meldungen zu möglicherweise gefährdeten Personen entlang der Praterstraße an sam 2 weiter. Die sam 2-Mitarbeiter*innen gingen diesen Hinweisen nach, um möglichen Hilfebedarf der Betroffenen abzuklären und entsprechende Angebote zur Überlebenssicherung zu setzen.

Um zu einem kompetenten Umgang mit städtischen Phänomenen beizutragen, stellten sich die Mitarbeiter*innen von sam 2 auch Anrainer*innen und Geschäftstreibenden der Praterstraße zur Verfügung, konnten durch die Vermittlung von Ansprechpersonen bei konkreten

Fragestellungen unterstützen und in alltäglichen sowie Informations- und Entlastungsgesprächen Verständnis für die Bedarfslagen marginalisierter Menschen schaffen.

Prater Hauptallee

Die weitläufige Prater Hauptallee mit ihren schattigen Sitzgelegenheiten stellt für Anrainer*innen und weitere Nutzer*innen-Gruppen ein wichtiges Naherholungsgebiet im 2. Bezirk dar. Wie bereits in den Vorjahren, wurde sie im Jahr 2021 insbesondere in der warmen Jahreszeit auch von Klient*innen Sozialer Arbeit als alternativer Aufenthaltsort zum Bahnhof Praterstern genutzt.

In den Wintermonaten sowohl zu Beginn als auch gegen Ende des Jahres wurden witterungsbedingt nur an einzelnen Tagen einzelne marginalisierte Menschen hier angetroffen. Mit dem Einsetzen der wärmeren Temperaturen hielten sich über die Sommermonate hinweg üblicherweise bis zu drei Personen zeitgleich entlang der Praterhauptallee auf, an wenigen Tagen waren es auch mehr, häufig wurden allerdings gar keine Klient*innen Sozialer Arbeit wahrgenommen. Meist handelte es sich bei diesen Menschen um vom Praterstern bekannte wohnungslose Personen, mit denen sam 2 kontinuierlich in Kontakt stand.

Die sam 2-Mitarbeiter*innen führten mit den Betroffenen Gespräche im Sinne der Beziehungspflege, informierten zu gesundheitsbezogenen Angeboten oder Nächtigungsmöglichkeiten in Notquartieren und begleiteten die Menschen bei Bedarf zu diesen Einrichtungen. Im Sinne der Überlebenssicherung wurden Essenspakete ausgegeben und Vitalchecks bei auf Bänken schlafenden Personen durchgeführt. Die Ruhe des Ortes abseits des Verkehrsknotenpunkts bot den Mitarbeiter*innen von sam 2 darüber hinaus eine passende Umgebung für ausführliche Beratungsgespräche zu Fragen der Existenzsicherung, der Abklärung sozialrechtlicher Ansprüche und weiteren Unterstützungsangeboten.

Im Winter kam es zu anlassbezogenen Kooperationen mit dem Kältetelefon der Caritas bzw. der Kälte-App des FSW aufgrund einzelner Nächtigungen im Bereich der Prater Hauptallee bzw. Teilen des Grünen Praters. Wurden die Betroffenen vor Ort erreicht, klärte sam 2 den Hilfebedarf ab, beriet zu Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe und des Winterpakets und versuchte nach Möglichkeit, in Notquartiere zu vermitteln.

Mexikoplatz

Der Mexikoplatz stellt mit seinen offenen Grünflächen, seinen vielen Sitzgelegenheiten und seinen Spiel- und Sportstätten einen beliebten Erholungs- und Aufenthaltsort für Anrainer*innen sowie Kinder und Jugendliche der Umgebung dar.

Wie bereits in den Vorjahren besuchte sam 2 den Mexikoplatz auch im Jahr 2021 täglich. Marginalisierte Menschen wurden vorwiegend in den Sommermonaten angetroffen,

durchschnittlich waren es bis zu fünf Personen zeitgleich. Nur an einzelnen Tagen hielten sich auch mehr als zehn marginalisierte Menschen zeitgleich auf und verteilten sich auf die unterschiedlichen Bereiche des Mexikoplatzes. In den Wintermonaten, insbesondere gegen Ende des Jahres, wurden nur an einzelnen Tagen einzelne Klient*innen Sozialer Arbeit wahrgenommen. Dabei handelte es sich überwiegend um wohnungslose Menschen, in einzelnen Fällen auch um wohnversorgte, von Armut betroffene Menschen aus der Umgebung.

Im Vordergrund der Tätigkeit von sam 2 standen neben konkreten Angeboten zur Überlebenssicherung auch psychosozialen Beratungen und Beratungsgespräche zu Fragen der Existenzsicherung. Insbesondere in den Wintermonaten versuchten die sam 2-Mitarbeiter*innen, angetroffene Klient*innen zum Aufsuchen von Notquartieren zu motivieren, darüber hinaus informierten sie zu wichtigen medizinischen Angeboten und gaben Essenspakete sowie Mund-Nasen-Schutz- und FFP2-Masken aus.

Anders als in den beiden Jahren zuvor, fand im Umfeld des Mexikoplatzes zwar Nächtigung im öffentlichen Raum statt, allerdings wurden keine Hinweise auf dauerhaft Schlaflager in unmittelbarer Nähe zur Kirche wahrgenommen. sam 2 war hinsichtlich der Nächtigungen einzelner Klient*innen in den Wintermonaten in ständigem Austausch mit dem Kältetelefon der Caritas bzw. der Kälte-App des FSW und versuchte, die Betroffenen in Notquartiere zu vermitteln bzw. sie bei Bedarf dorthin zu begleiten.

Neben der Arbeit mit Klient*innen Sozialer Arbeit war sam 2 auch regelmäßig mit Anrainer*innen und Kooperationspartner*innen im Gemeinwesen in Kontakt, informierte dabei über die Tätigkeit der Mobilen Sozialen Arbeit, sensibilisierte für die Lebens- und Bedarfslagen marginalisierter Gruppen und stellte sich für alltägliche und Entlastungsgespräche zur Verfügung. Anlassbezogen tauschte sich sam 2 darüber hinaus mit der Grätzlpolizei sowie vor Ort tätigen Angeboten der offenen Kinder- und Jugendarbeit aus.

U2-Station Stadion/Stadioncenter

Unabhängig von den Temperaturen hielten sich über das Jahr hinweg bis in den Herbst 2021 durchschnittlich bis zu drei marginalisierte Menschen im Bereich der U-Bahn-Station Stadion auf, an einzelnen Tagen wurden auch mehr als fünf Personen zeitgleich angetroffen. Dabei handelte es sich überwiegend um bekannte wohnungslose Klient*innen bzw. von Armut betroffene Menschen. In den Wintermonaten gegen Ende des Jahres nutzten nur selten mehr als zwei Klient*innen Sozialer Arbeit zeitgleich diesen Bereich als Aufenthaltsort, meist wurden gar keine Personen dieser Zielgruppe wahrgenommen.

In der Arbeit mit marginalisierten Menschen führte sam 2 alltägliche Gespräche im Sinne der Beziehungspflege, informierte über das Angebot der Wohnungslosenhilfe bzw. des Winterpakets und versuchte, die Betroffenen in Notquartiere zu vermitteln, wobei in einzelnen Fällen auch Begleitungen zu den weiterführenden Einrichtungen nötig waren. Im Sinne einer Nothilfe wurden zudem Essenspakete sowie Mund-Nasen-Schutz- und FFP2-Masken ausgegeben. Bei medizinischem Hilfebedarf berieten die Mitarbeiter*innen von sam 2 darüber hinaus zu gesundheitsbezogenen Leistungen für Menschen ohne Versicherung und unterstützten beim Aufsuchen dieser Angebote. Wurden Hinweise auf Nächtigung im Umfeld der U-Bahn-Station wahrgenommen, tauschte sich sam 2 mit den Streetwork-Angeboten der Caritas und obdach unterwegs/FSW aus, um eine Versorgung der betroffenen wohnungslosen Personen sicherzustellen.

Die breiten Covid-Test-Angebote im Bereich des Stadions stellten für sam 2 eine gute Gelegenheit dar, auch nicht versicherte, wohnungslose und von Armut betroffene Klient*innen dabei zu unterstützen, diese Angebote wahrzunehmen, um so einerseits möglichst sicher durch die Pandemie zu kommen bzw. um andererseits weiterführende Leistungen in Anspruch nehmen zu können, für die negative Covid-Tests als Zugangsvoraussetzung vorzuweisen waren.

Regelmäßig stand sam 2 mit dem Sicherheitsdienst des Stadioncenters sowie der zuständigen Grätzpolizei in Kontakt. Anlassbezogen wurde bei den Wiener Linien die Reinigung der zur U-Bahn-Station gehörenden WC-Anlage angeregt. Einmalig wurden im Bereich des Stadions Konsumspuren festgestellt und umgehend fachgerecht entsorgt.

Volkertplatz/Volkertmarkt

Der Volkertplatz zeichnet sich durch seine Vielfalt aus, wozu neben dem Angebot des Volkertmarktes und den konsumfreien Sitzgelegenheiten im Bereich des Platzes auch verschiedene soziale Einrichtungen der Umgebung beitragen, wie etwa das Jugendzentrum J.AT, das Frauentreff sowie das nahe gelegene Tageszentrum Das Stern des Wiener Roten Kreuzes für wohnungslose Menschen. Diese Diversität spiegelt sich auch in den verschiedenen Nutzer*innen-Gruppen wider, die den Volkertplatz als sozialen Treffpunkt nutzen und den Platz zu einem beliebten Aufenthaltsort machen.

Neben Anrainer*innen und Kindern und Jugendlichen der Umgebung hielten sich im Jahr 2021 auch marginalisierte Menschen am Volkertplatz auf, wobei es sich neben einzelnen wohnungslosen Klient*innen auch um finanzschwache Menschen in prekären Wohnverhältnissen handelte, für die der Platz einen wichtigen Ort zur Freizeitgestaltung und für sozialen Austausch darstellte. In den Wintermonaten nahm sam 2 durchschnittlich bis zu drei marginalisierte Menschen zeitgleich hier wahr. Mit den wärmeren Temperaturen stiegen die Aufenthaltszahlen leicht an, sodass in den Sommermonaten üblicherweise bis zu fünf



Klient*innen Sozialer Arbeit zeitgleich angetroffenen wurden, an einzelnen Tagen waren es auch bis zu zehn Personen.

Das Führen alltäglicher Gespräche für Beziehungsaufbau und -pflege ermöglichte es den sam 2-Mitarbeiter*innen, mit den unterschiedlichen Menschen am Volkertplatz gut in Kontakt zu kommen, um davon ausgehend Bedarfslagen abzuklären und zielgerichtet beraten zu können. So führte sam 2 Beratungsgespräche hinsichtlich materieller Grundsicherungen, was vom Umgang mit Schulden über Leistungen der Mindestsicherung bis hin zu Angeboten der Wohnraumsicherung reichte. In der Arbeit mit wohnungslosen Menschen bot die Nähe zum Tageszentrum Das Stern eine gute Gelegenheit, die Betroffenen bei Bedarf dorthin zu begleiten, um ihnen Angebote der Grundversorgung zugänglich zu machen. Unterstützend wurden Essenspakete sowie Mund-Nasen-Schutz bzw. FFP2-Masken ausgegeben. In den Wintermonaten ging sam 2 einzelnen Meldungen des Kältetelefon zu Personen nach, die im Umfeld des Volkertplatzes schlafend angetroffen wurden, sam 2 nahm jedoch keine dauerhafte Nächtigung in diesem Bereich wahr.

Im Sommer unterstützte sam 2 den Frauentreff bei der Bearbeitung einer Beschwerde zu der vor der Einrichtung installierten Grätzloase, bei der sich mutmaßlich auch in den Nachtstunden alkoholkonsumierende Menschen aufhielten und Lärmbeschwerden verursachten. sam 2 konnte im Rahmen seiner Dienstzeiten allerdings keine unverhältnismäßige Nutzung feststellen und vernetzte sich in dieser Angelegenheit auch mit den angrenzenden sozialen Einrichtungen und der zuständigen Grätzpolizei.

Weitere Einsatzorte und Monitoring-Aufträge

Zu den bereits beschriebenen Einsatzorten wurden zudem folgende öffentliche Räume und Plätze regelmäßig (ein- bis mehrmals wöchentlich) von sam 2 aufgesucht:

- Heinestraße/Rabbiner Friedmann Platz
- U1-Station Donauinsel
- U2-Station Donaustadtbrücke
- U2-Station Krieau
- U2-Station Taborstraße
- Donaukanal (Franzensbrücke bis Siemens Nixdorf Steg)

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

Aufgrund der Covid-bedingten intensiven Nutzung des öffentlichen Raums kam es insbesondere in den Sommermonaten im Rahmen des Beschwerdemanagement anlassbezogen zu verstärktem Austausch und Zusammenarbeit mit Akteur*innen des Bezirks wie der Bezirksvorstehung, der Grätzpolizei, Schulen und Angeboten der aufsuchenden Jugendarbeit.

Im Juni 2021 beteiligte sich sam 2 zudem an einem Nachtmonitoring-Einsatz am Donaukanal im Auftrag der Sucht- und Drogenkoordination Wien (SDW).

Bericht des Teams sam flex

sam flex im 12. Bezirk

Schedifkaplatz und Umgebung (Theodor-Körner-Park)

Auch im Jahr 2021 war der Schedifkaplatz ein regelmäßig aufgesuchter Einsatzort von sam flex. Im Jahresdurchschnitt wurden dort vier bis sechs marginalisierte Menschen angetroffen. In den Sommermonaten waren es zwischen sechs und 12 Menschen, in den Wintermonaten null bis vier. Nur zu Uhrzeiten, an denen der Canisibus der Caritas Wien Suppe an von Armut und Obdachlosigkeit betroffene Menschen verteilt, waren kurzzeitig mehr Menschen vor Ort. Die meisten der Menschen, die das Angebot des Canisibus annehmen, sind zwar (prekär) wohnversorgt, jedoch auf Essensspenden angewiesen. sam flex Mitarbeiter*innen sind regelmäßig in Kontakt mit den wartenden Menschen, um abzuklären ob weiterführender, sozialarbeiterischer Unterstützungsbedarf besteht.

Die meisten Menschen, die ihren Tagesaufenthalt am Schedifkaplatz verbringen, verbindet, dass sie aufgrund fehlender Sozialversicherung keine Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz in Anspruch nehmen können. Neben Obdachlosigkeit und teilweise hohem Alkoholkonsum stellt unzureichende medizinische Versorgung eine der Hauptproblemlagen für diese Menschen dar. Die Mitarbeiter*innen von sam flex stärken in regelmäßigen Gesprächen die Beziehung und motivieren karitative, soziale Einrichtungen in Anspruch zu nehmen. Informationsweitergabe und Beratung über kostenlose, medizinische Versorgungseinrichtungen oder Essensausgabestellen sind neben Vermittlungen und Begleitungen in Notquartiere des Winterpaketes des Fonds Soziales Wien (FSW), weitere Interventionen des Teams.

Im nahegelegenen *Theodor-Körner-Park* waren selten marginalisierte Menschen anzutreffen – am ehesten nutzten sie die Parkbänke und Grünflächen zum Ausruhen. Hinweise auf dauerhafte Nüchternungen im Park wurden 2021 von den Mitarbeiter*innen von sam flex nicht wahrgenommen.

Bahnhof Meidling und Arkade Meidling

Der Bahnhof Meidling bzw. die Bahnhofshalle wurden von marginalisierten Menschen meist nur für kurzfristigen Aufenthalt genutzt, sie wurden eher auf der „Durchreise“ wahrgenommen. Neben vereinzelt Straßenzeitungsverkäufer*innen waren unregelmäßig auch Menschen aus Osteuropa, die bettelten, um die Bahnhofsausgänge anzutreffen. Durch die Fremdsprachenkompetenzen bei sam flex konnten diese Menschen in ihrer Herkunftssprache zu Themen rund um medizinische Versorgung und Essensausgaben, beraten werden. Auch Informationen zu Unterstützungsangeboten bei einer möglichen Rückkehr ins Heimatland waren Inhalte der Gespräche. Der Warteraum in der Bahnhofshalle wurde selten, und wenn nur kurzzeitig, von max. zwei marginalisierten Menschen zum Aufenthalt genutzt. Der seit 2020 geschlossene Warteraum beim Ausgang Richtung Eichenstraße ist weiterhin aufgrund von Bauarbeiten gesperrt und bietet somit keine witterungsgeschützte Aufenthaltsmöglichkeit.

Der Vorplatz der Arcade Meidling ist ein belebter Ort, der von vielen unterschiedlichen Nutzer*innen genutzt wird. Neben Fahrgästen der Wiener Linien bzw. ÖBB sind unter anderem Passant*innen und Geschäftstreibende an diesem Ort anzutreffen. In den kälteren Monaten nahmen die Mitarbeiter*innen von sam flex dort im Durchschnitt bis zu sechs marginalisierte Menschen wahr, in den wärmeren Monaten bis zu 14. Die meisten dieser Menschen stammen aus osteuropäischen Ländern. Viele von ihnen nutzten einen Platz in einem der nahegelegenen Notquartiere in Meidling im Rahmen des Winterpakets des FSW.

Trotz der baulich bedingten Enge am Arcade Vorplatz und der hohen Zahl an Nutzer*innen nahmen die Mitarbeiter*innen von sam flex 2021 keine Konflikte zwischen den verschiedenen Nutzer*innen-Gruppen wahr. Es kam jedoch vereinzelt – meist in Verbindung mit erhöhtem Alkoholkonsum – zu Meinungsverschiedenheiten innerhalb der Kleingruppen. sam flex Mitarbeiter*innen deeskalierten in solchen Situationen, und versuchten mit den Beteiligten auch die Außenwirkung des lauten Streitens für weitere Nutzer*innen zu reflektieren. Neben Regelkommunikation wurde bei den Einsätzen der Bedarf an medizinischer oder sozialer Hilfe abgeklärt und Informations- und Beratungsgespräche über weiterführende Angebote geführt.

Der nahegelegene Vivenotpark wurde 2021 unregelmäßig, meist jedoch in den wärmeren Monaten, von marginalisierten Menschen als Aufenthaltsort genutzt. In den meisten Fällen handelte es sich um die gleichen Personen, die sonst am Schedifkaplatz bzw. Arcade Vorplatz verweilten.

Gerade in den Zeiten, in denen Lokale coronabedingt geschlossen hatten und nur Take-Away-Angebote zu nutzen waren, wurde häufig Verschmutzung in Form von liegengelassener

Essensverpackungen wahrgenommen. Nach Rücksprache mit dem Bezirk wurden die Reinigungsintervalle in dem Park erhöht.

Entlang der Meidlinger Hauptstraße waren 2021 keine längerfristigen Aufenthaltsorte marginalisierter Menschen festzustellen. Vereinzelt waren Menschen, die bettelten, vor Lebensmittelgeschäften anzutreffen. Diese, meist aus Rumänien oder Bulgarien stammenden, Menschen waren nur sporadisch anzutreffen. Die Kontakte beschränkten sich hier auf ein kurzes Abklären des Unterstützungsbedarf bzw. eine Vorstellung des sam flex-Teams.

Eine Nische bei einem Lebensmittelgeschäft wurde bei kalten Temperaturen wegen der warmen Abluft von zwei bis drei marginalisierten Menschen zum Nächtigen genutzt. Im Laufe des Jahres 2021 wurde diese Nische mit einem Gitter versehen, sodass sie nicht mehr für den Aufenthalt genutzt werden konnte. Abschließend nutzten diese Menschen einen nahegelegenen Park zum Nächtigen, konnten jedoch nach Motivationsarbeit in Notquartiere vermittelt werden.

U6-Stationen Niederhofstraße und Längenfeldgasse, Station Eichenstraße

Die U6-Station Niederhofstraße, der nahegelegene Hermann-Leopoldi-Park sowie der Meidlinger Markt waren auch im Jahr 2021 kaum Aufenthaltsorte marginalisierter Menschen. Nur vereinzelt wurden marginalisierte Menschen angetroffen und individuelle Unterstützung angeboten.

Der Linsepark bei der U6-Station Längenfeldgasse wurde auch 2021 regelmäßig von den Mitarbeiter*innen von sam flex aufgesucht. Neben Freizeitgärtner*innen im Gemeinschaftsgarten, sowie Nutzer*innen der diversen Sportanlagen und des Skateparks waren auch kleinere Gruppen von Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel anzutreffen. Vor allem Regelkommunikation betreffend zurückgelassenen Müll wurde hier regelmäßig durchgeführt. Ebenso waren Informationen über Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerks häufige Gesprächsinhalte. Zeitweilig wurde der Park auch von Nächtiger*innen genutzt – mit Beginn des Winterpakets des FSW im Herbst 2021, und in Kooperation mit weiteren vor Ort tätigen sozialen Einrichtungen konnten die meisten Nächtiger*innen aber in Notquartiersplätze vermittelt werden. Durch den Austausch mit den Gärtner*innen des Gemeinschaftsgarten, und der Kooperation mit den professionellen Player*innen vor Ort, also Fairplay 12, sowie sam plus und Streetwork der Suchthilfe Wien, war es möglich die Situation vor Ort im Überblick zu behalten und Interventionen gut aufeinander abzustimmen bzw. gezielt zu setzen.

In der Gegend rund um die Straßenbahnhalttestelle Eichenstraße, Herweghpark und der Wiesenfläche neben der Pfarre Neumargareten, nahmen die Mitarbeiter*innen von sam flex

regelmäßig Konsumspuren illegalisierter Suchtmittel wahr, die in solchen Fällen durch Mitarbeiter*innen von sam flex fachgerecht entsorgt wurden. Angetroffene Klient*innen wurden auf die Interessen anderer, und im Rahmen von Regelkommunikation auf die Verantwortung gegenüber anderen Nutzer*innen des öffentlichen Raums hingewiesen. Die Kolleg*innen waren darüber hinaus ganzjährig verlässliche Ansprechpersonen für Anrainer*innen – ein Angebot, das gerne angenommen wurde. In diesen Gesprächen gelang es oft Unsicherheiten zu thematisieren und einen kompetenteren Umgang mit großstadtüblichen Herausforderungen zu stärken.

Das Team von sam flex war auch regelmäßig an weiteren Orten bzw. Parks, z.B. Steinbauerpark, Theresienparkbad, Schöpfwerk und Tscherttegasse sowie Wilhelmsdorferpark unterwegs. Im Steinbauerpark wurden ab Herbst vermehrt Konsumspuren auf der WC-Anlage wahrgenommen. sam flex suchte diesen Park regelmäßig auf, und informierte Streetwork über die dortige Situation. Zudem steht sam flex mit dem Bezirk, dem Reinigungspersonal als auch im Park tätigen Jugendeinrichtungen im Austausch. Konsument*innen illegalisierter Substanzen wurden allerdings keine angetroffen. Die Situation in den weiteren Parks wurde stets als sozial verträglich eingeschätzt.

sam flex im 7. Bezirk

Urban-Loritz-Platz und Umgebung

Die Gegend am bzw. rund um den Urban-Loritz-Platz stellte auch im Jahr 2021 einen wichtigen Einsatzort für die Arbeit mit marginalisierten Menschen dar. Vor allem im Bereich der Straßenbahnhaltestellen, am Vorplatz der Hauptbücherei und in den durch die Westbahnstraße geteilten Parkanlagen trafen die Mitarbeiter*innen von sam flex regelmäßig obdachlose oder prekär wohnversorgte, finanzschwache und in vielen Fällen alkoholranke Menschen, an. Die meisten dieser häufig aus osteuropäischen Ländern stammenden Menschen haben keine Sozialversicherung und somit auch keinen Anspruch auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz. Durchschnittlich wurden 2021 zwischen vier und acht marginalisierte Menschen zeitgleich hier angetroffen, wobei die Anzahl der Menschen je nach Witterung schwankend war. Auch die Aufenthaltsorte waren je nach Wetterlage unterschiedlich: Bei Regen schützte das Dach bei den Straßenbahnhaltestellen vor Nässe, im Sommer waren vor allem die Parks entlang der Westbahnstraße attraktive Aufenthaltsorte. Nutzungskonflikte mit anderen Nutzer*innen-Gruppen wurden von sam flex im Jahr 2021 hier nicht wahrgenommen.

In den kälteren Monaten des Jahres 2021 nutzten – im Gegensatz zu den Vorjahren – nur wenige marginalisierte Menschen die Möglichkeit, sich in der Hauptbücherei aufzuwärmen. Der Zugang zur Bücherei war durch Lockdowns bzw. coronaspezifische Maßnahmen (z.B.

Zugangsbeschränkungen für nicht getestete oder nicht-vollimmunisierte Menschen) erschwert bzw. teilweise aufgrund fehlender Nachweise für einige Menschen nicht möglich.

Entlang der Hauptbücherei kam es in den Sommermonaten vereinzelt zu Nüchtingungen. Die Mitarbeiter*innen von sam flex eruierten den Unterstützungsbedarf angetroffener Menschen und vermittelte sie bei Bedarf in weiterführende Einrichtungen.

Eine große Ressource stellte für viele marginalisierte Menschen das bis Anfang August 2021 verlängerte und ab Herbst wieder gestartete Winterpaket des Fonds Soziales Wien (FSW) dar. Aufgrund des 24-Stunden-Betriebs konnten die Nüchtinger*innen in der jeweiligen Einrichtung verweilen und sich stabilisieren und mussten diese nicht am Morgen verlassen.

Im letzten Jahr vermittelten und begleiteten die Mitarbeiter*innen von sam flex marginalisierte Menschen regelmäßig in Notquartiere. Einige wenige Menschen, die aus verschiedenen Gründen dieses Angebot nicht annehmen konnten oder wollten, wurde kontinuierlich motiviert in besonders kalten Nächten entsprechende Einrichtungen aufzusuchen. sam flex unterstützte hier zudem beim Erlangen von Schlafsäcken und teilte Essenspakete aus. Zusätzlich stand sam flex in engem Austausch mit den Teams von Caritas Nachtstreetwork und Obdach unterwegs, die in den Nachtstunden nach im öffentlichen Raum verbliebenen Menschen schauten. sam flex kooperierte auch diesen Winter wieder mit dem Caritas Kältetelefon bzw. der KälteApp des FSW, ging Meldungen über marginalisierte Menschen im Einsatzgebiet nach und klärte deren Unterstützungsbedarf ab.

Neben der Vermittlung von Schlafplätzen informierten die Mitarbeiter*innen von sam flex vor Ort über kostenfreie medizinische Angebote und begleiteten Menschen im Bedarfsfall zu entsprechenden Einrichtungen. Wichtige Interventionen stellten zudem Entlastungsgespräche und Kontakte im Sinne der Beziehungspflege dar. Das Kommunizieren von Regeln – wie zum Beispiel hinsichtlich der Benutzung von Mistkübeln – war aufgrund der Alkoholbeeinträchtigung mancher KlientInnen nicht immer nachhaltig und wurde in regelmäßigen Abständen wiederholt. Auf Grund des teils hohen Alkoholkonsums mancher Klient*innen mussten regelmäßig Atemkontrollen durchgeführt und in Notfällen die Rettung hinzugezogen werden.

Eine weiterhin wichtige Ressource für marginalisierte Menschen stellen die WC-Jetons für die WC-Anlage am Urban-Loritz-Platz dar. Mit diesen WC-Jetons, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von sam flex verteilt werden, ist ihnen eine kostenfreie Nutzung der WC-Anlage möglich. Dieses vom Bezirk Neubau finanzierte Jeton-System trug zu einer nachhaltigen Verbesserung der Situation vor Ort bei. Neben der Möglichkeit der Benützung einer sauberen

Toilettenanlage haben wohnungslose Menschen zudem die Gelegenheit, 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. Dies zeigt sich auch in einem Rückgang der Anzeigen wegen Verwaltungsübertretungen.

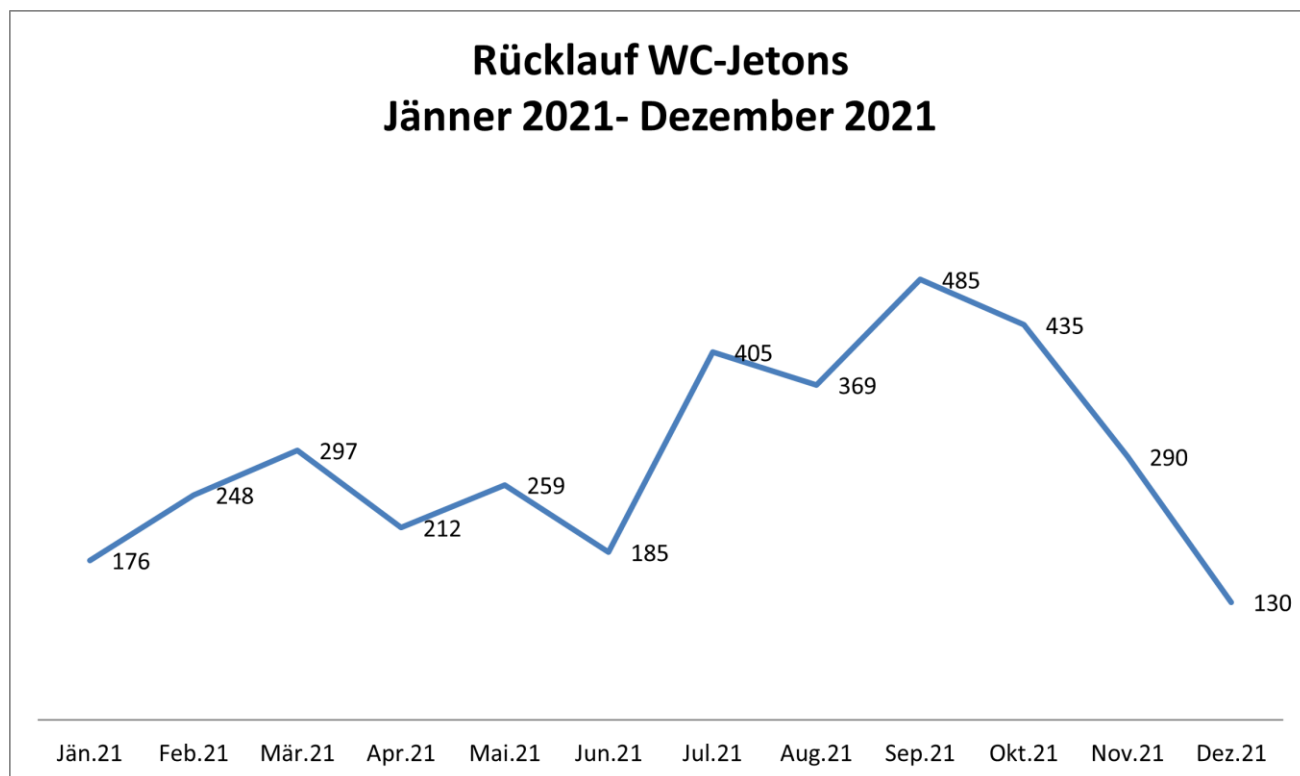


Abbildung 1: Rücklauf: Anzahl der effektiv pro Monat eingelösten WC Jetons bei der WC Anlage am Urban-Loritz-Platz

Beim Ausgang der U6 Burggasse/Stadthalle Richtung Burggasse bzw. Lugner City hielten sich zwischen zwei und fünf marginalisierte Menschen zeitgleich auf. Neben dem Abklären ihres Unterstützungsbedarfs und gegebenenfalls Vermittlungen in weiterführende Einrichtungen wurde auch ihr übermäßiger Alkoholkonsum und ihre Außenwirkung auf Passant*innen thematisiert.

Der Emil-Maurer-Park wurde unregelmäßig und hauptsächlich in den wärmeren Monaten als Aufenthaltsort von marginalisierten Menschen genutzt, darunter von einer kleinen Gruppe zumeist wohnversorgter Menschen somalischer Herkunft. Mit dieser Gruppe stand vor allem Beziehungs- und Vertrauensaufbau im Vordergrund, wobei auch Regelkommunikation wegen erhöhten Alkoholkonsums und seiner Folgen durchgeführt wurde. Im Großen und Ganzen nahmen die Mitarbeiter*innen von sam flex im Emil-Maurer-Park keine Auffälligkeiten wahr.

Der nahegelegene Skatepark wurde auch im Jahr 2021 hauptsächlich von Jugendlichen und jungen Erwachsenen zum Skaten genutzt. Nutzungskonflikte wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von sam flex nicht wahrgenommen.

Westbahnhof, Europaplatz und Umgebung

Die Halle des Westbahnhofs wird vor allem in der kalten Jahreszeit gerne von armutsbetroffenen Menschen für den Tagesaufenthalt genutzt. Die Mitarbeiter*innen von sam flex nahmen in den kalten Monaten zwischen drei und maximal 26 marginalisierte Menschen zeitgleich wahr, was einen Rückgang im Vergleich zu den Vorjahren darstellte. Dies kann unter anderem mit der gut angenommenen 24-Stunden-Öffnung der Notquartiere im verlängerten Winterpaket des FSW erklärt werden.

Die Hauptinterventionen am Westbahnhof waren Beziehungsaufbau, Information und Beratung zu weiterführenden medizinischen Einrichtungen oder Übernachtungs-möglichkeiten, sowie Begleitungen. Auch rechtliche Erstberatungen betreffend Aufenthaltsverbote sowie Information und Vermittlung zu entsprechenden weiterführenden Stellen waren regelmäßige Gesprächsinhalte. Anlassbezogen fanden Entlastungsgespräche statt, in denen sowohl Klient*innen als auch andere Passant*innen ihre persönlichen Sorgen und Herausforderungen thematisieren konnten. Immer wieder wurde dabei auch das Thema Einsamkeit und Belastungen rund um die Corona-Pandemie verbalisiert.

Mit Mungos Security besteht anlassbezogener Austausch. sam flex-Mitarbeiter*innen wurden im Jahr 2021 immer wieder als Unterstützung zu Interventionen hinzugezogen (etwa, wenn es sich um fremdsprachige Klient*innen handelte) oder auf Menschen hingewiesen, die augenscheinlich Hilfe brauchten.

In den wärmeren Monaten bildeten die Außenflächen rund um den Westbahnhof beliebte Treffpunkte für unterschiedliche Menschen. Vor allem am Europaplatz und der Zone zwischen den Gürtelfahrbahnen traf sam flex auf marginalisierte Menschen, die größtenteils von der Westbahnhofhalle oder dem Urban-Loritz-Platz bekannt waren. Einmalig wurden 20 marginalisierte Menschen zeitgleich wahrgenommen, im Durchschnitt hielten sich dort fünf bis 13 Menschen zeitgleich auf. Unterstützungsangebote in Form von Schlafplatzvermittlung, Information zu kostenfrei nutzbaren medizinischen Angeboten als auch weiterführenden Beratungsmöglichkeiten waren typische Interventions- und Gesprächsinhalte. Auch Regelkommunikation bei erhöhtem Alkoholkonsum und Spiegelung der Wirkung auf andere Passant*innen und Fahrgäste waren aufgrund der bestehenden Beziehungen gut möglich.

Konflikte zwischen marginalisierten Menschen und anderen Nutzer*innen-Gruppen wurden von den sam flex Mitarbeiter*innen nicht wahrgenommen.

Vor allem die Wiesenflächen am Platz wurden untertags immer wieder als Schlafplatz genutzt. sam flex Mitarbeiter*innen kontrollierten bei schlafenden Menschen die Atemfrequenz bzw. weckten Menschen bei Hitze und starker Sonneneinstrahlung auf, um gesundheitlichen Schaden abzuwenden. In den Wintermonaten wurde verstärkt Motivationsarbeit geleistet Notquartiersplätze anzunehmen.

Auffällig sowohl in der Westbahnhofshalle als auch am Europaplatz war bzw. ist, dass sich einzelne psychisch auffällige Frauen dort aufhielten, die die Angebote von sam flex höflich aber konsequent ablehnten. Gerade in den Wintermonaten achteten die Mitarbeiter*innen von sam flex darauf, dass diese Frauen zumindest adäquat für Nächte im Freien ausgerüstet waren und waren bzw. sind hier auch im Austausch mit Caritas Nachtstreetnetwork und Obdach unterwegs um auf mögliche Veränderungen des gesundheitlichen Zustandes reagieren zu können und gegebenenfalls die Rettung hinzuziehen.

Der Parkplatz bei der Lazaristenkirche wurde im Jahr 2021 kaum von marginalisierten Menschen genutzt. Sporadisch gefundenes potenziell infektiöses Material wurde fachgerecht entsorgt. Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel wurden nicht angetroffen.

Weitere Orte im 7. Bezirk:

Siebensternplatz

Am Siebensternplatz trafen die Mitarbeiter*innen von sam flex in unregelmäßigen Abständen auf maximal drei Alkoholkonsumenten¹⁵, die auch von anderen Orten im 7. Bezirk bekannt waren. In regelmäßigen Gesprächen wurde ihr Unterstützungsbedarf abgeklärt und gegebenenfalls Informations- und Beratungsgespräche geführt.

Weghuberpark

Auch im Weghuberpark wurden unregelmäßig marginalisierte Menschen angetroffen. Stets wurde ihr individueller Bedarf an Hilfe abgeklärt und passende Angebote gesetzt. Hin und wieder nahm sam flex Nächtigungsspuren wahr, wobei es sich um keine dauerhaften Nächtigungen handelte.

¹⁵ Es handelte sich ausschließlich um Männer.

Museumsquartier und Umgebung

Um das Museumsquartier nahm das Team sam flex im Jahr 2021, genau wie im Jahr 2020 keine Auffälligkeiten wahr.

Mariahilfer Straße

Entlang der Mariahilfer Straße wurden Geschäftsnischen zum Nächtigen genutzt. Meist waren die Menschen zu den Dienstzeiten von sam flex nicht mehr vor Ort – vereinzelte Schlafsäcke und Unterlagskartons blieben jedoch zurück, und auch Meldungen von Bürger*innen, die dem Bezirk mitgeteilt wurden, lieferten entsprechende Hinweise. sam flex stand mit weiteren Einrichtungen, die auch auf der Mariahilfer Straße tätig sind, im Kontakt – allen voran sam plus der Suchthilfe Wien und Caritas-Nachtstreetwork, die aufgrund anderer Dienstzeiten die Nächtiger*innen antrafen und Unterstützungsangebote setzen konnten.

Der *Josef-Strauß-Park* und andere kleinere Parks im Bezirk stellten keine Haupteinsatzgebiete von sam flex dar. Die Mitarbeiter*innen von sam flex suchten diese und andere Orte dennoch regelmäßig auf, um sich ein aktuelles Lagebild zu verschaffen. Ab Herbst 2021 stand sam flex in regelmäßigem Kontakt mit einer obdachlosen Frau. Trotz subjektiver Ängste und Ablehnung gegenüber weiterführenden Angeboten steht sam flex regelmäßig mit der Dame in Kontakt um Beziehungsangebote zu setzen.

sam flex im 9. Bezirk

Julius-Tandler-Platz

Der Julius-Tandler-Platz, inklusive Franz-Josefs-Bahnhof, stellte auch im Jahr 2021 einen wichtigen Einsatzort für das Team sam flex im 9. Bezirk dar. Trotz der begonnenen und immer weiter fortschreitenden Umbauarbeiten am Franz-Josefs-Bahnhof hielten sich regelmäßig zwischen zwei und acht marginalisierte Menschen vor Ort auf. An Sonntagen, zu den Öffnungszeiten des Billa, nahmen die Mitarbeiter*innen von sam flex im Schnitt sogar acht bis 12 Personen zeitgleich wahr.

Zumeist war eine Gruppe alkoholkranker Männer bei den Bänken der Straßenbahnhaltestelle anzutreffen, von denen die Mehrheit aus osteuropäischen Ländern stammt. Gemeinsam ist ihnen, dass sie keinen Anspruch auf eine Sozialversicherung haben und ihre Tagesfreizeit mangels Alternative vor Ort verbringen. Aufgrund der reduzierten Chancen auf Unterstützungsleistungen lag die Hauptintervention der sam flex-Mitarbeiter*innen neben Beziehungsarbeit in der Vermittlung zu Notquartiersplätzen. Auch Vermittlung und Begleitung zu medizinischen Einrichtungen, in denen keine Krankenversicherung benötigt wird, sowie

basale Unterstützung in Form von Ausgabe von Essenspaketen waren häufige Leistungen. Im Fall von Alkoholintoxikation oder bei sichtbaren Verletzungen wurde Erste Hilfe geleistet und die Rettung hinzugezogen.

Neben dieser osteuropäischen Gruppe waren auch einzelne prekär wohnversorgte Menschen am Julius-Tandler-Platz anzutreffen. Vor allem eine Frau, die aufgrund von Einsamkeit häufig am Platz anzutreffen war und gemeinsam mit anderen marginalisierten Menschen intensiv Alkohol trank, beschäftigte das Team in den ersten Monaten des Jahres 2021. In Zusammenarbeit mit ihrer Erwachsenenvertretung gelang es ihre Situation zu stabilisieren.

Trotz teilweiser starker Alkoholisierung der anwesenden marginalisierten Menschen wurde die Situation um den Julius-Tandler-Platz meist als sozial verträglich bewertet. Kontinuierliche Regelkommunikation und das Spiegeln der Außenwirkung durch die Mitarbeiter*innen von sam flex trugen zu der als positiv wahrgenommenen Situation bei.

Im Herbst 2021 wurde gemeinsam mit den ÖBB ein Pilotprojekt am Franz-Josefs-Bahnhof etabliert: Mitarbeiter*innen von sam flex teilten an marginalisierte Menschen im Nahbereich des Bahnhofs WC-Jetons aus, um diesen eine kostenlose Nutzung der WC-Anlage am Vorplatz des Bahnhofes zu ermöglichen. Die Herstellungskosten und auch Kosten der WC-Nutzung wurden von der Suchthilfe Wien übernommen. In den regelmäßigen Evaluierungsgesprächen mit Mungos Security, welche die WC-Anlage betreuen, als auch mit dem Liegenschaftsmanagement der ÖBB wurde regelmäßig die Situation besprochen – es kam zu keinen negativen Vorfällen in der WC-Anlage, die auf die Nutzung durch marginalisierte Menschen zurückzuführen gewesen wäre.

Der nahegelegene Spittelauer Platz wurde, genauso wie im Jahr davor, kaum von marginalisierten Menschen zum Aufenthalt genutzt. Wenn marginalisierte Menschen angetroffen wurden, klärten die Mitarbeiter*innen von sam flex deren Unterstützungsbedarf ab bzw. vermittelten und begleiteten sie in weiterführende Einrichtungen.

U4-Station Friedensbrücke

Um die U4-Station Friedensbrücke und beim nahen Skatepark hielten sich im Jahr 2021 zwischen drei und sechs marginalisierte Menschen zeitgleich auf, wovon die meisten sam flex bereits vom Julius-Tandler-Platz bekannt waren. Nur wenn der Canisibus der Caritas Wien vor Ort war und Suppe an bedürftige Menschen gratis verteilte, waren kurzfristig bis zu 30 marginalisierte Menschen gleichzeitig anwesend. Die Mitarbeiter*innen beobachteten die Situation bei den Einsatzrunden regelmäßig und klärten möglichen Unterstützungsbedarf ab.

In den Sommermonaten kam es kurzzeitig zu einem Nutzungskonflikt zwischen Skateboard-Fahrer*innen und marginalisierten Menschen, da die Skaterampen an manchen Tagen von schlafenden Menschen besetzt waren. sam flex vermittelte, und im Rahmen dieser Gespräche wurde auch der Wunsch nach einem öffentlichen WC beim Skatepark formuliert. Diesen Wunsch leitete sam flex an den Bezirk weiter, welcher in kürzester Zeit ein mobiles WC aufstellen ließ, dies trug zusätzlich zur Entspannung der Situation vor Ort bei.

Entlang der Rossauer Lände bzw. beim Donaukanal wurden nur unregelmäßig marginalisierte Menschen angetroffen, – am ehesten bei schönem, warmem Wetter. Im Rahmen der Kontaktaufnahme wurde stets der Bedarf an Hilfe überprüft, Gespräche im Sinne der Beziehungspflege geführt und bedarfsorientiert zu weiterführenden Einrichtungen vermittelt.

Das nahegelegene Servitenviertel bzw. die Servitengasse sind geprägt von kleinen Lokalen, Boutiquen und Geschäften. Im Servitenkloster, das dem Viertel den Namen gibt, befindet sich das Haus Jaro der Caritas Wien, wo Menschen, die keine Ansprüche auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben, kostenlose medizinische und pflegerische Unterstützung erhalten sowie für eine begrenzte Zeit auch wohnen können. Manche (Ex-)Bewohner*innen des Hauses Jaro verweilten gerne in der Gegend um die Einrichtung und nutzten Bänke am Servitenplatz bzw. bei der Servitengasse zum Ausruhen oder um Alkohol zu trinken. Einige Anrainer*innen fühlten sich durch die Anwesenheit dieser Menschen irritiert, vor allem, wenn die Bänke zum Dösen und Schlafen genutzt wurden, bzw. wenn es in Folge starker Alkoholisierung zu lautstarken Diskussionen kam. Manche marginalisierte Menschen urinierten auch in die an Restaurants angrenzenden Grünstreifen oder bettelten in umliegenden Caféhäusern. Bei einem Runden Tisch in der Bezirksvorstehung wurden gemeinsam mit Polizei, Haus Jaro, sam flex, der Kirche vor Ort und der MA 48 Ideen gesammelt, um die angespannte Situation zu entschärfen. Eine Evaluierung der Nutzung der vorhandenen Mistkübel seitens der MA 48 sowie die Empfehlung zur Aufstellung eines mobilen WCs wurden rasch umgesetzt. Zudem gingen Mitarbeiter*innen des Hauses Jaro und von sam flex gemeinsam in Austausch mit den Geschäftstreibenden, um einerseits ihre Wünsche und Ideen abzuholen, und andererseits, um hinsichtlich der Lebenswelt marginalisierter Menschen zu sensibilisieren. Auch wurde die Situation mit den marginalisierten Menschen thematisiert – nach einiger Zeit beruhigte sich die Situation deutlich.

Votivpark/Sigmund-Freud-Park

Sowohl der Votivpark als auch der Sigmund-Freud-Park waren Aufenthaltsorte für Menschen, die vermehrt auf den öffentlichen Raum angewiesen sind. In Summe waren es im Jahr 2021 im Durchschnitt zwischen vier und acht marginalisierte Menschen zeitgleich, die sich einerseits im

Park trafen und einzeln auch hierorts nächtigten – insbesondere in den Sommermonaten, in denen keine Notquartiersplätze im Rahmen des Winterpakets des FSW zur Verfügung standen. Die Mitarbeiter*innen von sam flex klärten regelmäßig den Unterstützungsbedarf ab bzw. führten Entlastungsgespräche. Zu Beginn des Winterpakets waren die meisten Menschen nicht mehr im Park anzutreffen, wobei ein paar einzelne weiterhin im Park verweilten, da sie angebotene Notquartiersplätze trotz kälter werdender Witterung nicht annehmen wollten bzw. konnten. sam flex achtete darauf, dass diese Menschen zumindest eine der Witterung adäquate Kleidung hatten und war auch mit Caritas Nachtstreetwork sowie Obdach unterwegs in Austausch, die im Anlassfall auch in den Nachtstunden nach den Menschen sahen.

Auffallend in beiden Parks als auch bei der Straßenbahnhaltestelle Schottentor war, dass sich hier immer wieder einzelne psychisch sehr auffällige Menschen aufhielten, die meisten davon waren Frauen. Kontakt- und Beziehungsaufbau gestaltete sich aufgrund der zugrundeliegenden Erkrankungen meist schwierig. sam flex war mit dem Psychiater der Gruft, der einmal pro Woche vor Ort ist, in regelmäßigem Austausch.

Das Team sam flex war auch an weiteren Orten, Plätzen und Parks im 9. Bezirk regelmäßig 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 ihr Unterstützungsbedarf abgeklärt, Beziehungsangebote gesetzt und bedarfsorientiert zu weiterführenden Einrichtungen vermittelt.

sam flex im 15. Bezirk

Westbahnhof, Europaplatz und Umgebung

siehe S. 25

Vogelweidpark und Märzpark

Der Vogelweidpark stellte im Jahr 2021 keinen dauerhaften Aufenthaltsort für marginalisierte Menschen dar. Aufgrund seiner vielfältigen Angebotsstruktur ist er attraktiv für viele unterschiedliche Nutzer*innen-Gruppen und sehr belebt: Meist nutzen Freizeitsportler*innen, Familien bzw. wohnversorgte Menschen, die in Gruppen zusammensaßen, den Park. Vereinzelt nutzen auch marginalisierte Menschen die Bänke und Wiesenflächen zum Erholen und Ausruhen. Hinter schwer zugänglichen Gebüsch und Sträuchern fanden die Mitarbeiter*innen von sam flex gelegentlich Spuren vom Konsum illegalisierter Suchtmittel, welche im Anlassfall fachgerecht entsorgt wurden. Konsument*innen illegalisierter Substanzen wurden in dem Park nie persönlich

angetroffen. Auch nahmen die Mitarbeiter*innen von sam flex im Jahr 2021 keine Spuren von Nüchtigungen im Vogelweidpark wahr.

Auch im Märzpark traf sam flex nur vereinzelt auf von Armut und Wohnungslosigkeit betroffene Menschen. In den meisten Fällen nutzten Klient*innen, die dem Team vom nahegelegenen Urban-Loritz-Platz und Umgebung bekannt sind, die Bänke und Wiesenflächen, um Erholung zu finden.

Im Herbst 2021 nahmen die Mitarbeiter*innen Nüchtigungsspuren in einem Streugutcontainer im Park wahr und auch der Nüchtiger wurde in weiterer Folge persönlich angetroffen. Sein Unterstützungsbedarf wurde abgeklärt, und er wurde mit Essenspaketen und adäquater Kleidung versorgt, sowie im weiteren Verlauf in ein Notquartier vermittelt – danach wurde der Klient nicht mehr vor Ort angetroffen.

Zu jeder Zeit wurden die beiden Parks von den Mitarbeiter*innen von sam flex als sozial verträglich eingeschätzt.

Auch das Gebiet um das Einkaufszentrum Lugner City bzw. Stadthalle wird vom Team sam flex in unregelmäßigen Abständen begangen. Auch hier wurden keine Auffälligkeiten im Berichtsjahr beobachtet und die Situation stets als sozial verträglich angesehen.

U3-Station Johnstraße, Meiselmarkt, Wasserwelt und Reithofferpark

Der Vorplatz der U3-Station Johnstraße ist aufgrund der nahegelegenen Einkaufsmöglichkeiten, Schnellimbiss-Angeboten und Nahverkehrsmittel ein von unterschiedlichen Nutzer*innen stark frequentierter Platz. Auch marginalisierte Menschen (max. sieben) hielten sich im Jahr 2021 im Nahbereich des Vorplatzes auf. Beschwerden über Lärm, Verschmutzung und starker Alkoholisierung gab es 2021 – im Gegensatz zum Vorjahr – nicht. Kontinuierliche Regelkommunikation und Hinweise auf die Bedürfnisse aller Nutzer*innen des Ortes hatten nachhaltigen Einfluss auf die Situation am Vorplatz. Gelegentlich mussten die sam flex Mitarbeiter*innen auf das Freihalten der U-Bahn Zu- und Abgänge hinweisen, wenn die Rolltreppe durch den Aufenthalt von Kleingruppen versperrt war. Regelkommunikation zeigte stets rasche Wirkung.

Kurzzeitig nutzte ein junges Paar den Vorplatz für ihren Aufenthalt, und nüchtigte auch im näheren Umfeld – sie konnten von den Mitarbeiter*innen von sam flex in eine passende Einrichtung für junge Erwachsene vermittelt werden.

Auch bei der U-Bahn-Haltestelle Johnstraße hielten sich gelegentlich einige marginalisierte

Menschen auf, die sich sonst eher beim Vorplatz trafen. sam flex leistete kontinuierlich Beziehungsarbeit und beriet die Menschen über Themen wie medizinische Unterstützungsangebote, karitative Essensausgabestellen oder im Fall einer Klienten Zugang zu einer Erwachsenenvertretung.

Am Leopold-Mistingger-Platz sowie am Kardinal-Rauscher-Platz hielten sich im Jahr 2021 vor allem wohnversorgte, hauptsächlich aus Männern zusammengesetzte, Gruppen auf, die gemeinsam plauderten und auch Bier tranken. Es handelte sich hier um drei bis acht Männer, bei denen stets Unterstützungsbedarf abgeklärt wurde. Hauptsächlich führten die Mitarbeiter*innen von sam flex Gespräche im Sinne des Beziehungsaufbaus. Für die Schilderung mancher belastenden Situationen, welche sich mit der Corona-Situation noch verschärft hatten, hatten die Mitarbeiter*innen von sam flex stets ein offenes Ohr und führten Entlastungsgespräche. Auch Information und Beratung über weiterführende Unterstützungsangebote, z.B. Unterstützung bei Mietrückständen, nahmen in der zweiten Jahreshälfte an diesen Orten zu. Obdachlose Menschen waren nur sehr vereinzelt anzutreffen.

Bei der U3-Station Schweglerstraße trafen die Mitarbeiter*innen von sam flex zeitweilig einzelne Bettler*innen an, meist mit bulgarischer Abstammung. Muttersprachliche Beratung führte zu raschem Vertrauensaufbau, wodurch weiterführende Vermittlungen, etwa in medizinische karitative Einrichtungen, im Anlassfall auch mit Begleitung, rasch und nachhaltig möglich waren.

Im Reithofferpark trafen die Mitarbeiter*innen von sam flex hauptsächlich auf Gruppen wohnversorgter kartenspieler Männer sowie auf Kinder und Familien. Bei einem nahegelegenen Supermarkt wurde eine Bettlerin in ihrer Herkunftssprache über verschiedene Unterstützungsmöglichkeiten informiert. Die Frau wurde in weiterer Folge nicht mehr vor Ort angetroffen. Hin und wieder nutzten auch einzelne, marginalisierte, wohnungslose Menschen den Reithofferpark als Erholungsort – Beratungen über Essensausgabestellen, medizinische Angebote oder Vermittlungen zu Schlafplätzen waren hier Hauptinterventionen.

Auer-Welsbach-Park und Umgebung

Trotz seiner Größe und seiner vielen Rückzugsmöglichkeiten stellte der Auer-Welsbach-Park keinen Aufenthaltsort marginalisierter Menschen dar. Einmalig fanden die Mitarbeiter*innen von sam flex in einem Gebüsch Hinweise auf den Konsum illegalisierter Suchtmittel. Ansonsten gab es keine Hinweise auf längerfristigen Aufenthalt oder Nutzung durch marginalisierte Menschen – es konnten auch keine Nächtigungsspuren wahrgenommen werden. Der Park bietet unterschiedliche Freizeitangebote und zieht dadurch viele sportbegeisterte Menschen an. Auch

Familien nutzten die Wiesenflächen zum Freizeitaufenthalt oder Picknicken bzw. als erweitertes Wohnzimmer.

Das Team sam flex war auch in den vielen weiteren kleineren und größeren Parks (z.B.: Dadlerpark, Brauhirschenpark oder Ernestine-Diwisch-Park) zwischen der Sechshauser Straße und Mariahilfer Straße unterwegs. Vereinzelt waren Hinweise auf Konsum illegalisierter Suchtmittel wahrnehmbar, Konsument*innen wurden jedoch nie angetroffen und auch sonst gab es keine weiteren Auffälligkeiten in diesem Einsatzgebiet. Die Dachterrasse des im Sommer eröffneten IKEA Einkaufshauses am Westbahnhof wurde in die Begehungsrouten aufgenommen und stets als ruhig wahrgenommen.

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

Josefstädter Straße

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.

Der Vorplatz der U6-Station Josefstädter Straße Richtung 16. Bezirk stellte auch im Jahr 2021 einen beliebten und belebten Aufenthaltsort unterschiedlicher Gruppen marginalisierter Menschen dar: Einerseits wird der Ort von (zumeist) wohnversorgten suchterkrankten Konsument*innen illegaler Suchtmittel genutzt, die auch überwiegend eine Anbindung an das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk haben. Andererseits halten sich auf dem Vorplatz wohnungslose, meist alkoholranke Menschen auf, die auch Nutzer*innen des Tageszentrums Obdach Josi sind. Zudem waren im letzten Jahr regelmäßig wohnungslose oder prekär wohnversorgte Menschen am Vorplatz anzutreffen, die die Angebote des Tageszentrums Obdach Josi, zum Beispiel aufgrund bestehender Hausverbote, nicht annehmen konnten oder – aus persönlichen Gründen – nicht annehmen wollten.

Durchschnittlich trafen die Mitarbeiter*innen von sam flex 2021 zwischen 20 und 25 marginalisierte Menschen am Vorplatz an, wobei die Aufenthaltszahl wetterabhängig war. Vor allem an den wärmeren, sonnenreichen Tagen wechselte ein Teil dieser Menschen auf die gegenüberliegende Straßenseite vor das Yppenheim, um sich dort im Baumschatten aufzuhalten.

Zwischen den oben beschriebenen Gruppen gibt es kaum Berührungspunkte, sie halten sich unabhängig voneinander vor Ort auf. Die meisten marginalisierten Menschen sind mit sogenannten Multi-Problemlagen – aus dem zeitgleichen Auftreten mehrerer Herausforderungen – konfrontiert: Suchterkrankung, Wohnungslosigkeit bzw. prekäre Wohnverhältnisse, drohende oder schon bestehende Aufenthaltsverbote aufgrund fehlender Anmeldebescheinigung, fehlende Verdienstmöglichkeiten sowie bestehende psychische und physische Grunderkrankungen. Erschwerend kommt hinzu, dass viele der Menschen vor Ort keine Ansprüche auf Leistungen nach dem Wiener Sozialhilfegesetz haben und somit aufgrund nicht vorhandener Versicherung nur bedingt Zugang zu (höher-schwelliger) medizinischer Versorgung, wie etwa einem Entzug, gewährt bekommen.

Der Vorplatz der U6-Station Josefstädter Straße wird neben marginalisierten Gruppen auch von Passant*innen, Fahrgästen oder Sicherheitspersonal der Wiener Linien und Geschäftstreibenden als Transitraum genutzt, wobei die Aufenthaltsdauer dieser Menschen nur kurz ist und sich primär auf den Durchweg beschränkt. Es gibt kaum Berührungspunkte zwischen marginalisierten Menschen und den erwähnten Passant*innen, wodurch auch die Beschwerdelage rund um die U6-Station Josefstädter Straße im Jahr 2021 gering war. Ein weiterer Grund für die geringen Beschwerden ist die Tatsache, dass die Zu- und Abgänge des Stationsgebäudes der U6 stets frei passierbar waren. Auch sonst wurden von den Mitarbeiter*innen von sam flex im Jahr 2021 keine Konflikte zwischen marginalisierten Menschen und anderen Gruppen wahrgenommen. Gelegentlich waren verbale Streitereien und Unstimmigkeiten innerhalb einer Gruppe marginalisierter Menschen wahrnehmbar, welche sehr häufig im Zusammenhang mit übermäßigem Alkoholkonsum standen. Die Mitarbeiter*innen von sam flex deeskalierten in solchen Situationen und kommunizierten – nach einer gewissen „Abkühlungsphase“ – Regeln eines verträglichen Miteinanders. Auch die Außenwirkung von Konflikten auf Passant*innen wurde thematisiert.

Im Bereich des Tageszentrums Obdach Josi kam es im Jahr 2021 immer wieder zu Nüchtigungen marginalisierter Menschen. Meist handelte es sich um kurzzeitige Aufenthalte einer geringen Anzahl von Nüchtiger*innen. Primär in den wärmeren Monaten und zu Zeiten, in denen das verlängerte Winterpaket des Fonds Soziales Wien (FSW) nicht angeboten wurde, nahm die Anzahl der nüchtigenden Menschen leicht zu. So wurden im Spätsommer/Herbst 2021 bis zu zehn Menschen im Nahbereich des Tageszentrums Obdach Josi angetroffen, die mangels Alternative hierorts schliefen. Aufgrund von Meldungen besorgter Bürger*innen, aber auch durch Beschwerden von Anrainer*innen wurden die entstandenen Nüchtigungslager von der MA 48 und der Polizei geräumt, die verbliebenen Menschen konnten durch Vermittlung von sam flex



in Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter*innen von Obdach Josi zu Beginn des Winterpaketes des FSW in Notquartieren untergebracht werden.

Auch das Jahr 2021 stand stark im Zeichen von Corona. Die Information über und Kommunikation von sich verändernden Bestimmungen und Vorgaben waren ein großer Teil der Inhalte informativer Gespräche mit Klient*innen vor Ort. Zusätzlich fand regelmäßig Beratung zu „klassischen“ sozialarbeiterischen Themen, allen voran Wohnungslosigkeit, Aufenthaltsrecht, diverser Substanzenkonsum und Schulden, statt. Die Mitarbeiter*innen von sam flex begleiteten Klient*innen regelmäßig zu weiterführenden sozialen und medizinischen Einrichtungen. Durch kontinuierliche Präsenz, den niederschweligen und akzeptierenden Zugang von sam flex, sowie das fortdauernde Setzen von Beziehungsangeboten ist es gelungen, dass Angebote schneller angenommen wurden und so etwa wichtige medizinische Behandlungen zeitnah in Anspruch genommen werden konnten.

Weitere Interventionen waren die laufende Information über aktuell geltende Corona-Maßnahmen, sowie Begleitungen zu COVID-Testangeboten und Impfungen (wie etwa ins Tageszentrum Jedmayer der Suchthilfe Wien).

Neben den kurzfristig aufgetretenen Beschwerden bezüglich Nüchtigungen im öffentlichen Raum waren die Mitarbeiter*innen von sam flex regelmäßig mit dem Unmut von Passant*innen über fehlende öffentliche WC-Anlagen, Urinieren im öffentlichen Raum und Geruchsbelästigung konfrontiert. Regelkommunikation zum Thema Urinieren im öffentlichen Raum war kontinuierlich 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, es wurden aber - kurzfristig und in unregelmäßigen Abständen - Nüchtigungsspuren um die Kirche wahrgenommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von *sam flex* waren regelmäßig auf dem Platz im Einsatz und nahmen den Ort stets als sozial verträglich wahr.

Der Hamerlingpark wird primär von Familien, Kindern und Jugendlichen genutzt. Marginalisierte Menschen waren, wenn überhaupt, nur vereinzelt und kurzfristig anzutreffen.

Yppenplatz und Huberpark

Der *Yppenplatz* ist ein stark frequentierter Platz mit vielen Lokalen und diversen Nutzer*innen-Gruppen. Mit Beginn der wärmeren Monate rückte der Yppenplatz aufgrund von „nächtlichem Feiern“, verstärkt durch die zu diesem Zeitpunkt bestehenden Corona-Maßnahmen¹⁶, in den Fokus: Der Yppenplatz wurde bis weit in die Nachtstunden hinein von unterschiedlichsten Nutzer*innen-Gruppen als Treffpunkt genutzt, um in großer Anzahl gemeinsam Alkohol zu konsumieren, Musik zu hören bzw. selber zu musizieren etc. Der dadurch entstandene Lärmpegel, führte neben vermehrten Müllaufkommen und Urinieren im öffentlichen Raum zu einem Anstieg an Beschwerden. sam flex wurde mit einem Monitoring beauftragt, um die Situation am Yppenplatz zu beschreiben und Empfehlungen abzuleiten. Die Empfehlungen beinhalteten einerseits strukturelle Maßnahmen, wie das Aufstellen zusätzlicher Mistkübel oder die Ausweitung der WC-Öffnungszeiten. Andererseits wurde die Erhöhung polizeilicher Präsenz in den Abend- und Nachtstunden als auch die Etablierung eines vermittelnden Angebots in der Nacht empfohlen. Darüber hinaus wurden regelmäßige Vernetzungstreffen zur gemeinsamen Abstimmung vor Ort tätiger Organisationen abgehalten, und die Tätigkeit von sam flex am Yppenplatz weiterhin aufrechterhalten. Marginalisierte Menschen hielten sich im Jahr 2021 hier nur vereinzelt auf und es gab keine manifesten Nüchtigungen im Umfeld des Yppenplatzes.

Der Huberpark wurde selten von marginalisierten Menschen genutzt. In unregelmäßigen Abständen nahmen die Mitarbeiter*innen von sam flex Konsumspuren auf der Toiletten-Anlage wahr.

Bericht des Teams sam hbh

sam hbh im 10 .Bezirk

Wahrnehmungen zum Aufenthalt am Hauptbahnhof

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 überdurchschnittlich (im Vergleich zu nicht-marginalisierten

¹⁶ Lokale mussten aufgrund der Pandemie lange Zeit geschlossen sein bzw. wurde nach der Möglichkeit der Lokalöffnung die Sperrstunde der Lokale mit 22 Uhr, später 24 Uhr festgelegt.

¹⁷ Unter marginalisierten Menschen werden u.a. folgende Personen verstanden: finanzschwache, (langzeit-)arbeitslose, suchtkranke und wohnungslose Menschen, Migrant*innen etc. Eine „Marginalisierung“ bedeutet ein Hindernis für gesellschaftliche, wirtschaftliche, kulturelle und politische Teilhabe.

Personen) im öffentlichen Raum auf. Neben diesen Menschen werden auch österreichische marginalisierte Menschen angetroffen, welche den Hauptbahnhof als Treffpunkt nutzen und dort ihre Tagesfreizeit verbringen. Regelmäßig werden auch einzelne psychisch kranke Menschen angetroffen. Bei diesen Menschen ist es für die Mitarbeiter*innen von sam hbh besonders wichtig eine Beziehung und Vertrauen aufzubauen. Aufgrund von Misstrauen oder subjektiven Ängsten fällt es ihnen nämlich besonders schwer Angebote der sozialen Arbeit anzunehmen. Während es durch konstanten Beziehungsaufbau bei einigen dieser Menschen gelang, sie ins Gesundheitssystem zu integrieren, war es bei anderen nicht möglich nachhaltige Hilfsangebote zu setzen, da diese stets abgelehnt wurden und die Inanspruchnahme auf Freiwilligkeit beruht.

Am Hauptbahnhof wurden vom Jänner bis Dezember 2021 durchschnittlich zwölf marginalisierte Menschen (Spitzenwert 34) zeitgleich angetroffen, der wahrgenommene Aufenthalt war über das gesamte Jahr relativ konstant. Bei den angetroffenen Menschen handelte es sich meist um Einzelpersonen oder Kleingruppen, welche sich nicht permanent am Hauptbahnhof aufhielten. Nur eine Gruppe wohnversorgter Alkoholkonsument*innen wurde regelmäßig angetroffen. Sie nutzt den Hauptbahnhof bereits seit Jahren als sozialen Treffpunkt und verhält sich meist unauffällig.

In der kälteren Jahreszeit verweilten marginalisierte Menschen witterungsbedingt überwiegend verteilt in der Bahnhofshalle. Auch hierbei handelte es sich meist um Einzelpersonen oder – seltener – um Kleingruppen. Beim Wartehäuschen des nationalen Busbahnhofs wurde kaum Aufenthalt wahrgenommen. In der wärmeren Jahreszeit verteilte sich der Aufenthalt über das gesamte Areal, und es wurden vorwiegend die Vorplätze genutzt.

Die Situation am Hauptbahnhof im Jahr 2021 wurde von sam hbh zum Großteil als sozial verträglich wahrgenommen, was durch die Kooperationspartner*innen (im operativen Sicherheits-Jour-fixe Hauptbahnhof) ebenfalls bestätigt wurde.

Tätigkeiten von sam hbh am Hauptbahnhof

Aufgrund der andauernden COVID-19 Pandemie wurde auch im Jahr 2021 das Winterpaket des Fonds Soziales Wien (FSW) mit Notquartieren im 24-Stunden-Betrieb bis Anfang August 2021 verlängert. Nach einer dreimonatigen Pause startete Anfang November das Winterpaket 2021/2022, ebenfalls im 24-Stunden-Betrieb und mit einem geplanten Ende Anfang Mai 2022. Dieses Angebot war bzw. ist gerade für marginalisierte Menschen wichtig, denn sie gehören aufgrund ihrer meist schlechteren gesundheitlichen Verfassung oder Vorerkrankungen zu den vulnerablen Gruppen, die es während der Pandemie besonders zu schützen galt und gilt. Die

Öffnung der Notquartiere mit Tagesaufenthaltsoption schuf also einen wichtigen Rückzugsort und reduzierte die Ansteckungsgefahr im öffentlichen Raum. Bedarfsorientiert wurden an besonders bedürftige Personen zudem Essens- und Hygienepakete ausgeteilt, um sie mit den notwendigsten Gütern zu versorgen.

Die Mitarbeiter*innen vermittelten nicht nur Plätze in Notquartieren, sondern begleiteten die Menschen bei Bedarf auch dorthin, etwa weil manche Menschen auf Grund ihres kritischen psychischen Zustandes den Weg allein nicht finden konnten. Zusätzlich wurden obdachlose Menschen zu speziellen Impfaktionen für nichtversicherte Menschen begleitet, etwa ins Tageszentrum Jedmayer (Suchthilfe Wien), ins Gesundheitszentrum neunerhaus oder zum Impfbus der Stadt Wien, wenn dieser am Hauptbahnhof stationiert war.

Die im Zuge der Pandemie verhängten Einreisebestimmungen wirkten sich ebenfalls auf die Tätigkeit von sam hbh aus. Am Hauptbahnhof wurden immer wieder gerade angekommene marginalisierte Menschen aus den umliegenden EU-Staaten angetroffen, die aufgrund der Quarantäneverordnung nicht in ein Notquartier vermittelt werden konnten. Die Stadt Wien betrieb im ersten Halbjahr 2021 für solche Fälle ein Quarantänequartier im ehemaligen A & O Hostel¹⁸ im Sonnwendviertel, in dem marginalisierte Menschen für die vorgeschriebene Zeit bleiben konnten. sam hbh informierte neu eingereiste Menschen über diese Maßnahme, koordinierte sich mit dem Einsatzstab der Berufsrettung oder dem neunerhaus Gesundheitstelefon und begleitete auch zum Quartier.

Neben Beratungsgesprächen zu unterschiedlichen Themen wie etwa Schulden oder Verwaltungsstrafen stellt auch die Informationsweitergabe über karitative Kleider- oder Essenausgaben einen Schwerpunkt der Tätigkeiten von sam hbh dar. Bei gesundheitlichen Problemen wurden Menschen ohne Ansprüche auf Versicherungsleistungen in kostenlose Gesundheitseinrichtungen wie das Gesundheitszentrum neunerhaus, Ambermed und zum Louisebus der Caritas vermittelt und bei Bedarf auch dorthin begleitet. Regelmäßig wurden angetroffene obdachlose Menschen auch zum naheliegenden Tageszentrum am Hauptbahnhof der Caritas oder ins Tageszentrum Ester vermittelt. Dieses frauenspezifische Angebot befindet sich im nahe gelegenen Sozialprojekt CAPE 10 und stellt eine besonders wertvolle Ressource da, die auf der Straße lebenden Frauen einen Schutzraum bietet.

¹⁸ Die Einrichtung wurde im Sommer 2021 geschlossen

Auch „Regelkommunikation“ gehört zu den Interventionen der Mitarbeiter*innen von sam hbh. Diese kommt zum Einsatz, wenn irritierendes Verhalten (wie z.B. Rauchen im Inneren des Bahnhofs oder Urinieren im öffentlichen Raum) beobachtet wird.

Im Rahmen der Kältekooperation mit dem Kältetelefon der Caritas und der KälteApp des FSW gingen die Mitarbeiter*innen von sam hbh regelmäßig eingelangten Meldungen im Bereich des Hauptbahnhofs nach.

Kooperationen am Hauptbahnhof

Regelmäßig wurde sam hbh seitens des ÖBB Security Dienstes MUNGOS zur Unterstützung hinzugezogen, wenn es um Menschen mit sozialen oder gesundheitlichen Problemlagen ging. Hier erwiesen sich die Fremdsprachen-Kenntnisse der sam hbh Mitarbeiter*innen als besonders hilfreich. Ebenso wurden Vernetzungen mit dem Security Dienst des angrenzenden ICON VIENNA durchgeführt. Mit dem Caritas-Team Streetwork Hauptbahnhof und dem Tageszentrum am Hauptbahnhof der Caritas gab es regelmäßigen Austausch zu gemeinsam betreuten Klient*innen. Auch mit der Polizeiinspektion Hauptbahnhof gab es eine gute Kooperation und regelmäßigen Austausch, um auf Veränderungen möglichst rasch reagieren zu können.

Im operativen Sicherheits-Jour-fixe Hauptbahnhof am 18. März 2021 wurden vom ÖBB Security Dienst MUNGOS Herausforderungen mit Jugendgruppen in der Tiefgarage und nicht öffentlich zugänglichen Bereichen des Bahnhofs thematisiert. Neben dem Konsum von Cannabis und der Weigerung Masken zu tragen gab es auch einen Gewaltvorfall. Aufgrund der Zuständigkeit für diese Zielgruppe wurden bei dem Jour-fixe gemeinsame Begehungen der Jugendarbeiter*innen des Jugendtreffs Sonnwendviertel mit MUNGOS Security Mitarbeiter*innen vereinbart. Nachdem bei einigen Begehungen Jugendliche angetroffen wurden, Regeln kommuniziert und über Angebote der Jugendarbeit informiert wurde, entspannte sich die Situation mit Beginn der wärmeren Jahreszeit allmählich wieder.

Eine besonders intensive Kooperation gab es zwischen Caritas Streetwork Hauptbahnhof, Polizei GEMEINSAM.SICHER und sam hbh im Februar 2021 im Zusammenhang mit zwei psychisch kranken Menschen, die sich regelmäßig am Hauptbahnhof aufhielten. Sie waren in einer schlechten gesundheitlichen Verfassung und wollten keine Angebote (wie etwa die Vermittlung in ein Notquartier oder Begleitung in eine Gesundheitseinrichtung) in Anspruch nehmen. Da beide Personen im Außenbereich des Hauptbahnhofs nächtigten, bestand die Sorge, dass sie in

den besonders kalten Nächten erfrieren könnten. Durch die abgestimmte Kooperation im Vorfeld konnte mit dem Hinzuziehen des Amtsarztes (durch die Polizei) eine Unterbringung in eine psychiatrische Klinik aufgrund akuter Selbstgefährdung erwirkt werden, was in diesem Fall eine lebensrettende Maßnahme darstellte. In weiterer Folge stabilisierte sich der psychische Zustand bei beiden Personen während des Krankenaufenthalts.

Keplerplatz

Am Keplerplatz wurden von **Jänner 2021 bis Dezember 2021** durchschnittlich 20 marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Der Keplerplatz wird von den Mitarbeiter*innen von sam hhh mehrmals täglich aufgesucht und stellt eines der Haupteinsatzgebiete im 10. Bezirk dar. Der Aufenthalt war nur an besonders kalten Tagen etwas geringer. Auch hatten die behördlichen Lockdowns kaum Auswirkungen auf den Aufenthalt am Platz.

Neben einzelnen obdachlosen Personen war der Großteil der marginalisierten Menschen am Keplerplatz allerdings im Umkreis wohnhaft. Sie trafen sich am Keplerplatz, um ihre Tagesfreizeit miteinander zu verbringen, und um gemeinsam Alkohol zu trinken. Die Nutzung des Platzes war sehr divers und dynamisch. Der Aufenthalt verteilte sich über den gesamten Platz, allerdings waren die Bänke entlang der Kirchenmauer (südseitig) vor allem bei wärmerem Wetter der beliebteste Aufenthaltsort.

Im Umfeld des Keplerplatzes befand sich das Notquartier Gudrunstraße. Durch die örtliche Nähe konnten viele obdachlose Menschen, die sich am Keplerplatz aufhielten, erfolgreich dorthin zu vermittelt werden, bis das Notquartier Ende April 2021 wegen Renovierung geschlossen wurde. Ab dem Ende des verlängerten Winterpakets 2020/2021 nächtigten im Eingangsbereich immer wieder obdachlose Menschen, die aus rechtlichen Gründen keine weiterführenden Angebote in Anspruch nehmen konnten. Sie wurden mit Informationen zu karitativen Kleider- und Essensausgabestellen versorgt. Mit Start des Winterpakets 2021/2022 konnten diese Menschen wieder in Notquartiere vermittelt werden.

Zu den Haupttätigkeiten von sam hhh am Keplerplatz zählen Beratungsgespräche zu Themen wie Alkoholentzug, Schulden oder Geldstrafen. Bei Interesse an einem alkoholspezifischen Entzug, kooperiert sam hhh eng mit dem regionalen Kompetenzzentrum der Suchthilfe Wien. Fremdsprachenkompetenzen der sam hhh Mitarbeiter*innen ermöglichen es, diese Beratungsgespräche auch EU-Bürger*innen zur Verfügung zu stellen, die nicht ausreichend Deutsch sprechen. Bei Bedarf wurden marginalisierte Menschen in Gesundheitseinrichtungen (z.B. neunerhaus Gesundheitszentrum, Louisebus), bei Amtswegen zu Behörden oder in Notquartiere bzw. Tageszentren begleitet. Einen Schwerpunkt bildete auch die Kommunikation

von Regeln des Zusammenlebens, um ein sozial verträgliches Miteinander aller Nutzer*innen des öffentlichen Raums zu fördern. Dies betrifft etwa das Thema des - weiterhin dauerhaft wahrgenommenen - Urinierens im öffentlichen Raum, welches nicht nur marginalisierten Menschen sondern auch Passant*innen zuzuschreiben ist. Ein von dieser Problematik besonders betroffener Bereich ist die Rückseite der Kirche. Seit August 2020 gibt es eine mobile WC-Anlage als Zwischenlösung. Vor allem entlang der Kirchenmauer (südseitig) kam es aufgrund starker Nutzung immer wieder zu Verschmutzungen durch Getränkedosen, Zigarettenstummel, etc.

Beginnend mit Frühjahr 2021 nahmen die Mitarbeiter*innen von sam hbh vermehrt Handel mit Suchmitteln - mutmaßlich Cannabis - wahr. Auch bei der Bezirksvorstehung gingen diesbezüglich viele Beschwerden ein, weshalb ein Schwerpunkt der Polizei hierorts gesetzt wurde. Aus Sicht von sam hbh verbesserte sich die Situation im Herbst etwas, wenngleich weiterhin Beschwerden eintrafen. Andere Beschwerden, die im Sicherheits-Jour-fixe Hauptbahnhof gemeldet wurden, betrafen etwa Verschmutzungen vor Ort sowie die Lautstärke der Gespräche anwesender Kleingruppen.

In der Sitzung der Kommission für Bildung, Jugend, Soziales und Sicherheit der BV 10 vom 16. November 2021, wurde ein Antrag der FPÖ betreffend „Verbesserung Situation Keplerplatz“ behandelt. Neben der MA 42 wurde auch sam hbh um eine Stellungnahme zur aktuellen Situation gebeten. sam hbh sprach sich für die Errichtung einer weiteren mobilen WC-Anlage sowie für das Anbringen eines weiteren Mistkübel mit Aschenbechern in unmittelbarer Nähe der Bänke entlang der Kirchenmauer (südseitig) aus.

Reumannplatz

Am Reumannplatz wurden vom Jänner 2021 bis Ende Dezember 2021 durchschnittlich zwei (Spitzenwert zehn) marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Es handelte sich meist um obdachlose Einzelpersonen oder Bettler*innen. Seit der Neugestaltung des Platzes wird dieser weniger von marginalisierten Menschen genutzt, insbesondere Gruppen wurden kaum mehr angetroffen. Jene wenigen Klient*innen, die angetroffen wurden, mussten jedoch besonders intensiv betreut werden, da es sich um Menschen mit sogenannten Multiproblemlagen (Obdachlosigkeit, Alkoholismus, schlechte gesundheitliche Verfassung, u. ä.) handelte – und daher ein sehr hoher Betreuungsaufwand notwendig war. So wurde am Platz etwa eine körperlich und psychisch beeinträchtigte obdachlose Frau angetroffen, die kaum Angebote annehmen wollte. Eine wiederkehrende Problemlage bestand darin, dass sich die Klientin öffentlich entblößte, was zur Irritation anderer Nutzer*innen des Platzes führte. Die Mitarbeiter*innen von sam hbh bewegten die Frau in sehr sensibler Weise, ihre Kleidung oder bereitgestellte Notfallkleidung wieder anzuziehen. Auch das wiederholte Verrichten der Notdurft auf Bänken

fürte zu Beschwerden anderer Nutzer*innen. sam hbh organisierte hier etwa zusätzliche Reinigung über die Stadt Wien App „Sag’s Wien“. Da die Frau eine Erwachsenenvertretung hatte, waren die Mitarbeiter*innen mit dieser in enger Abstimmung. An einzelnen Tagen war es möglich die Frau in ein Notquartier zu vermitteln, damit sie sich kurzzeitig stabilisieren konnte. In Kooperation mit ihrer Erwachsenenvertretung war sam hbh stets darum bemüht Lösungen zu finden und zumindest eine gesundheitliche Grundversorgung sicherzustellen. Häufig wurde die Rettung hinzugezogen und zumindest ein kurzzeitiger Krankenaufenthalt bewirkt. Ebenso gab es vermehrt Vernetzungen mit dem Grätzpolizisten der PI Keplerplatz und dem mobilen Psychiater der Caritas Gruft. Weiters waren die Mitarbeiter*innen von sam hbh mit besorgten Anrainer*innen in Kontakt, die sich um den Gesundheitszustand der Klientin sorgten. Leider verstarb die Klientin im Oktober an einer nicht heilbaren Krankheit.

Im Juli wurde sam hbh eine Beschwerde über einen Straßenmusiker weitergeleitet, der mit Lautsprecher und Mikrofon bis in die Nacht hinein musizierte. Laut der geltenden Straßenkunstverordnung gibt es am Reumannplatz einen ausgewiesenen Ort, an dem akustische Straßenkunst ohne Platzkarte erlaubt ist, allerdings ohne Verstärker und Mikrofon. Die Mitarbeiter*innen von sam hbh informierten den Mann über die gesetzlichen Bestimmungen, woraufhin er sich einsichtig zeigte und im Verlauf des Sommers nicht mehr angetroffen wurde.

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

Antonsplatz

Am Antonsplatz wurden 2021 durchschnittlich vier marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Der Platz wurde regelmäßig von einer Gruppe überwiegend wohnversorgter alkoholkranker Menschen als Treffpunkt genutzt. Schwerpunkte von sam hbh waren hier Beratungsgespräche zu finanziellen und rechtlichen Themen. Auch Konfliktregelungen innerhalb dieser Gruppe waren gelegentlich notwendig. Sehr intensiv war die Arbeit mit einem dem Team von sam hbh bereits seit Jahren bekannten obdachlosen Klienten, der ebenfalls Teil dieser Gruppe ist. Obwohl anspruchsberechtigt lehnte dieser Mann die Vermittlung in ein Notquartier stets ab. Regelmäßig wurde für ihn wegen exzessiven Alkoholkonsums die Rettung hinzugezogen, oder es waren Interventionen wegen psychischer Krisen nötig. Weiters wurde der Klient in Gesundheitseinrichtungen oder ins Regionale Kompetenzzentrum begleitet und in enger Kooperation mit P7 unterstützt, sodass er weiterhin seine Sozialleistungen erhielt.

Ein immer wieder auftretendes Thema am Antonsplatz waren Konflikte zwischen marginalisierten Menschen und Jugendgruppen. So berichteten einige Klient*innen etwa, dass sie sich von Jugendlichen bedroht fühlten. Sie wurden darin bestärkt in diesem Fall die Polizei

hinzuzuziehen. Bereits vor Auftreten dieses Problems hatten regelmäßig Vernetzungen mit der Jugendarbeit von Back On Stage (BoS) 10 stattgefunden. Nachdem es im Herbst 2021 vermehrt zu Zwischenfällen (Androhung von Gewalt, Raub, o.ä.) kam, wurde die Kooperation zwischen BoS 10 und sam hbh intensiviert mit dem Ziel, auch als Ansprechpartner*in für die Zielgruppe der jeweils anderen Einrichtung zur Verfügung zu stehen. Am 13. November fand ein gemeinsamer Infostand von BoS 10 und sam hbh am Antonsplatz statt, bei dem sich beide Einrichtungen vorstellten und ihre Kooperation nach außen hin bestärkten. Am 16. November waren sam hbh Mitarbeiter*innen zu Gast im „offen Wohnzimmer“ in der Einrichtung von BoS 10. Dort informierten sie die anwesenden Jugendlichen über ihre Arbeit und über die Lebenswelten marginalisierter Menschen, um mehr Verständnis und Respekt für sie zu fördern. Beide Veranstaltungen konnten als erfolgreich gewertet werden, und es ist geplant diese bald zu wiederholen.

Arthaberplatz

Am Arthaberplatz wurden durchschnittlich drei marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Dabei handelte es sich überwiegend um Anrainer¹⁹, die sich am Platz trafen um Alkohol zu konsumieren. Hier führten sam hbh-Kolleg*innen vor allem Beziehungsgespräche und klärten über ihre Arbeit auf. Vereinzelt wurde Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen auf finanzielle Hilfen geleistet.

Eine Problemlage an diesem Ort betraf das Urinieren in den Büschen trotz der vorhandenen kostenlosen WC-Anlage. Es kam auch immer wieder zu Verschmutzungen durch Bierdosen. Regelmäßig wiesen die Mitarbeiter*innen auf vorhandene Mülleimer und auf die WC-Anlage hin und kommunizierten Regeln des Zusammenlebens.

Sehr beschäftigt waren die Mitarbeiter*innen von sam hbh im vergangenen Jahr mit einer psychisch auffälligen obdachlosen Frau, die regelmäßig am Platz nächtigte. Diese wollte keine Angebote annehmen und lehnte Kontaktangebote des Teams stets ab. Im Rahmen der Kooperation mit dem Caritas Kältetelefon und der KälteApp trafen häufig Meldungen über diese Frau ein, denen die Mitarbeiter*innen regelmäßig nachgingen. Wenn nötig wurde die Rettung hinzugezogen. Aus Sorge um eine etwaige Selbstgefährdung und wegen der Erfrierungsgefahr wurde zur Abklärung der Gruft-Psychiater hinzugezogen und die Kolleg*innen von Caritas Winter Streetwork oder Obdach unterwegs ersucht, die Frau bei Nacht aufzusuchen. In und um die WC-Anlage wurden immer wieder Konsumspuren vorgefunden und fachgerecht entsorgt. Konsument*innen wurden nie angetroffen.

¹⁹ Es handelt sich hier ausschließlich um Männer.

Helmut-Zilk-Park

Im Helmut-Zilk-Park wurden im Jahr 2021 nur äußerst selten marginalisierte Menschen angetroffen, die sich dann auf der Durchreise zu anderen Orten befanden. Aufgrund einer Meldung des Kältetelefonats im November 2021 trafen die Mitarbeiter*innen einen Mann an, der zu verfügbaren Angeboten der Wohnungslosenhilfe beraten wurde.

Die Situation war ganzjährig unauffällig. Auch bei Vernetzungen mit den Jugendarbeiter*innen des Jugendtreffs Sonnwendviertel und der Parkbetreuung wurde keine Beschwerdelage thematisiert.

Columbusplatz

Am Columbusplatz gab es 2021 keine Wahrnehmungen bezüglich marginalisierter Menschen. Diese wurden nur auf der Durchreise in der angrenzenden Favoritenstraße wahrgenommen.

Waldmüllerpark

Im Waldmüllerpark wurden 2021 nur selten marginalisierte Menschen angetroffen. Meistens handelte es sich hier um einzelne Konsument*innen illegalisierter Substanzen auf der Durchreise. Das ganze Jahr hindurch gab es immer wieder an einzelnen Tagen Wahrnehmungen von Schlaflagern. Nächtiger*innen hielten sich jedoch vermutlich nur über sehr kurze Zeiträume im Park auf und wurden von den Mitarbeiter*innen von sam hbh nie angetroffen.

Regelmäßig wurden Konsumspuren vorgefunden und fachgerecht entsorgt. Ein von Anrainer*innen an sam hbh adressiertes Problem waren Konsumspuren im Bereich der Hundezone und das Reinigen von Konsummaterial beim dort befindlichen Trinkbrunnen. Die Mitarbeiter*innen von sam hbh waren Ansprechpartner*innen für die Sorgen der Anrainer*innen und informierten gleichzeitig über die Lebenswelt suchtkranker Menschen, um Ängste abzubauen. Angetroffene Konsument*innen illegalisierter Substanzen wurden stets darauf hingewiesen, ihr mitgebrachtes Konsummaterial selbstständig zu entsorgen, und ihre Verantwortung gegenüber anderen Parknutzer*innen wahrzunehmen.

Mit der MA 42 fanden regelmäßig Vernetzungen zum Reinigungszustand des Parks und wahrgenommenen Konsumspuren statt. Neben dem Team sam hbh ist im Waldmüllerpark auch das Team Streetwork (Suchthilfe Wien) regelmäßig vor Ort.

Alois-Greb-Park



Im Alois-Greb-Park wurden 2021 nur wenige marginalisierte Menschen angetroffen. Meist handelte es sich dabei um obdachlose Menschen, welche tageweise auf den Bänken nächtigten, oder Konsument*innen illegalisierter Substanzen auf der Durchreise. Die Mitarbeiter*innen von sam hbh führten hier vor allem Informationsgespräche über Angebote der Wohnungslosenhilfe.

Regelmäßig wurden Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt. Immer wieder waren sam hbh Mitarbeiter*innen mit Anrainer*innen in Kontakt, die sich über die Tätigkeit von sam hbh informierten.

Umgebung Straßenbahnstation Quellenstraße/Knöllgasse

In Umfeld der Straßenbahnstation Quellenstraße/Knöllgasse und der angrenzenden Parkanlage wurden nur selten marginalisierte Menschen angetroffen. Meist handelte es sich um Konsument*innen illegalisierter Substanzen. Regelmäßig wurden hier Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt. Wenn Konsument*innen illegalisierter Substanzen angetroffen wurden, wurden sie darauf hingewiesen ihr Konsummaterial selbstständig zu entsorgen.

In der Parkanlage Knöllgasse wurden Gespräche mit Anrainer*innen geführt, die sich über die Tätigkeit von sam hbh informierten. Vereinzelt wurden dabei auch Beschwerden über die Verschmutzung des Parks geäußert, welche an die MA 42 mit der Bitte um vermehrte Reinigung weitergeleitet wurden.

Laubeplatz

Der Laubeplatz wurde im Jahr 2021 regelmäßig aufgesucht. Hier gab es im Gegensatz zum Vorjahr²⁰ keine besonderen Wahrnehmungen. Nur vereinzelt wurden alkoholkonsumierende Anrainer*innen angetroffen. Die Situation war stets sozial verträglich.

sam hbh im 3. Bezirk

Wien Mitte

In Wien Mitte wurden von Jänner 2021 bis Ende Dezember 2021 durchschnittlich drei (Spitzenwert 12) marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Diese befanden sich vorwiegend auf der Durchreise und hielten sich nicht durchgehend in Wien Mitte auf. Der Aufenthalt marginalisierter Menschen in Wien Mitte war über das ganze Jahr konstant,

²⁰ Im August 2020 gab es eine Beschwerde betreffend Verschmutzung, Lautstärke und öffentliches Urinieren

unabhängig von den gerade geltenden Covid19-Maßnahmen der Bundesregierung (wie etwa Lokal- und Geschäftsschließungen).

Neben Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel handelte es sich hier auch um obdachlose, alkoholranke Menschen und Straßenzeitungsverkäufer*innen. Vereinzelt wurden psychisch auffällige Menschen angetroffen, so etwa eine junge Frau, die durch vertrauensbildende Maßnahmen motiviert werden konnte, wieder in ihre betreute Wohngemeinschaft zurückzukehren. sam hbh Mitarbeiter*innen haben in diesem Fall Kontakt zur Wohngemeinschaft aufgenommen und eine geordnete Wiederaufnahme mitorganisiert.

Haupttätigkeiten von sam hbh in Wien Mitte waren die Vermittlung von obdachlosen Menschen in Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe oder die Kommunikation von Regeln (etwa betreffend das Rauch- und Alkoholverbot beim überdachten Vorplatz). Bettler*innen wurden regelmäßig über Kleider- und Essensausgabestellen informiert. In der kälteren Jahreszeit war die Vermittlung obdachloser Menschen in Notquartiere ein Schwerpunkt. Insbesondere im November und Dezember ging sam hbh Anfragen des Kältetelefon über Meldungen zu obdachlosen Menschen im öffentlichen Raum nach und stellte sicher, dass niemand im Freien nächtigen musste.

Mit dem Security Dienst von THE MALL bestand regelmäßiger Kontakt, wobei sam hbh neben dem Austausch über Veränderungen auch auf marginalisierte Menschen hingewiesen wurde, die Unterstützungsbedarf hatten.

Neben sam hbh ist in Wien Mitte auch regelmäßig das Team *Streetwork* (der Suchthilfe Wien) vor Ort, mit dem Ziel Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel an das Sucht- und Drogenhilfenetzwerk anzubinden.

Die Situation vor Ort war stets sozial verträglich. Eine besondere Beschwerdelage gab es nicht. Dies wurde auch von Kooperationspartner*innen im operativen Sicherheits-Jour-fixe Wien Mitte bestätigt.

Stadtpark

Im Jahr 2021 wurden im Stadtpark durchschnittlich drei (Spitzenwert 15) marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Es handelte sich hier überwiegend um obdachlose Personen, aber auch um einzelne alkoholranke Menschen und Konsument*innen illegalisierter Substanzen. Letztere nutzten den Stadtpark nicht für längeren Aufenthalt.



Haupttätigkeiten von sam hbh waren Beratungs- und Informationsgespräche über Angebote der Wohnungslosenhilfen oder über medizinische Angebote. Bei gesundheitlichen Problemen wurden bei Bedarf auch Begleitungen in medizinische Einrichtungen angeboten. Für Menschen ohne Versicherung war dies vor allem das Gesundheitszentrum Neunerhaus oder der Louisebus der Caritas.

Vor allem in der kälteren Jahreszeit war die Vermittlung in Notquartiere während des Winterpakets ein Schwerpunkt. Während die meisten Menschen dieses Angebot annahmen (oder sich selbstständig einen Platz organisierten), gab es mehrere - teils auch schon lang bekannte Klient*innen, die es vorzogen weiterhin im Freien zu übernachten. Dafür gab es unterschiedliche Gründe: Einige zogen es vor, allein und nicht in einem Gemeinschaftszimmer zu nächtigen. Andere lehnten aufgrund psychiatrischer Erkrankung – und damit verbundenen Ängsten – generell alle Unterstützungsangebote ab. sam hbh besuchte diese Menschen weiterhin im Sinne der Überlebenssicherung, um gegebenenfalls lebenserhaltende Schritte wie das Hinzuziehen der Rettung einzuleiten. Als Notfallmaßnahme wurde einigen Menschen ein warmer Schlafsack übergeben.

Im Winter erreichten sam hbh viele Meldungen des Kältetelefon und der KälteApp, diesen ging das Team von sam hbh entweder selbst nach, oder sie wurden – wenn Nachteinsätze erforderlich waren – den Streetworkern der Caritas oder Obdach unterwegs übergeben.

In der wärmeren Jahreszeit war der Stadtpark ein beliebter Aufenthaltsort von Jugendlichen. Immer wieder wurden aufklärende Gespräche betreffend Cannabis-Konsum geführt, viele Anfragen kamen aber auch von Jugendlichen, die sich um den Substanzkonsum von Freund*innen Sorgen machten und Beratung wünschten. sam hbh informierte über Angebote der Einrichtung checkit! - Kompetenzzentrum für Freizeitdrogen (Suchthilfe Wien). Zum Thema problematisches Konsumverhalten bei Jugendlichen fanden Vernetzungen mit FAIR-PLAY-TEAM.03 (Juvivo) statt.

Anfang Juni 2021 führten sam hbh und Streetwork (Suchthilfe Wien) im Auftrag der Sucht- und Drogenkoordination Wien ein Monitoring durch. Die Ausgangslage war ein mutmaßlich vermehrter Aufenthalt von Konsument*innen illegalisierter Substanzen sowie nächtlicher Suchtmittelhandel. Während des Beobachtungszeitraums nahmen beide Teams die Situation als unauffällig wahr.

Die Situation im Stadtpark war im Jahr 2021 überwiegend sozial verträglich. Auch gab es keine Wahrnehmungen von Konflikten zwischen verschiedenen Nutzer*innengruppen.

Sonstige Orte

Kardinal-Nagl-Platz

Am Kardinal-Nagl-Platz wurden im Jahr 2021 durchschnittlich vier marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen (Spitzenwert sieben). Oft handelte es sich um Bettler*innen, die sam hbh bereits bekannt sind. Informationsgespräche zu aktuellen Öffnungszeiten karitativer Essens- oder Kleiderausgabestellen stellten den Schwerpunkt der Interventionen dar.

Am Kardinal-Nagl-Platz stand sam hbh mit zwei psychisch kranken Klient*innen in besonders intensivem Kontakt. sam hbh leistete hier etwa Krisenintervention sowie weiterführende Vermittlung und Anbindung an den Psychosozialen Dienst (PSD). Im Zusammenhang mit einem Klienten wurde mit dem FAIR-PLAY-TEAM.03 eng zusammengearbeitet.

Immer wieder wurden im Jahr 2021 Konsumspuren vorgefunden und fachgerecht entsorgt.

Die Situation am Kardinal-Nagl-Platz war überwiegend sozial verträglich.

Rochusmarkt/Rochuspark

Im Bereich Rochusmarkt/Rochuspark wurden 2021 durchschnittlich vier marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Es handelte sich in erster Linie um Bettler*innen, die entweder vor Supermärkten oder im Bereich der U-Bahn-Station bettelten oder Straßenzeitungen verkauften. Interventionen von sam hbh bestanden in erster Linie in der Weitergabe von Informationen betreffend Essens- und Kleiderausgabestellen. Vereinzelt konnten Vermittlungen in Notquartiere durchgeführt werden.

Während der kalten Jahreszeit gab es immer wieder Anfragen des Kältetelefon/KälteApp, denen sam hbh nachging.

Die Situation am Rochusmarkt/Rochuspark war im Jahr 2021 unauffällig und sozial verträglich.

Station Rennweg

Vom Jänner 2021 bis Dezember 2021 wurden in der Station Rennweg durchschnittlich vier (Spitzenwert 17) marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Es handelte sich meist um Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel, die überwiegend am Bahnsteig angetroffen wurden. Im Umkreis der Station hielten sich immer wieder Bettler*innen auf.

Wiederkehrende Problematiken waren das Rauchen am Bahnsteig und die Nichteinhaltung der Maskenpflicht in der Station. sam hbh kommunizierte Regeln und gab bei Bedarf auch Masken aus. Immer wieder wurde von den Mitarbeiter*innen Suchtmittelhandel beobachtet, die Information wurde an die zuständige Polizeidienststelle weitergeleitet.

Am Areal beim rückwärtigen Ausgang des Bahnhofs wurden regelmäßig Konsumspuren vorgefunden und von den Mitarbeiter*innen fachgerecht entsorgt. Wenn Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel angetroffen wurden, wies das sam-Team sie darauf hin, dass Konsummaterial ordnungsgemäß zu entsorgen ist.

Im November wurde nach Hinweisen einer Anrainerin ein obdachloser Mann aufgesucht, der regelmäßig vor Ort nächtigte. Die Mitarbeiter*innen informierten den Herrn über Angebote der Wohnungslosenhilfe sowie Essens- und Kleiderausgabestellen. Die Vermittlung in ein Notquartier wurde von ihm jedoch stets abgelehnt.

Neben sam hbh ist auch Streetwork (Suchthilfe Wien) am Rennweg tätig. Das Team wendet sich speziell an Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel um deren Bedarf an Hilfe abzuklären und sie an das Sucht- und Drogenhilfenetzwerk der Stadt Wien anzubinden. Vernetzungen zwischen den beiden Teams ermöglichten es, dass alle Klient*innen vor Ort entsprechende Unterstützungsangebote in Anspruch nehmen konnten.

Mit Ausnahme der oben genannten Vorkommnisse war die Situation in der Station Rennweg 2021 stets sozial verträglich.

Schweizergarten

Im Schweizergarten wurden von Jänner 2021 bis Ende Dezember 2021 durchschnittlich zwei (Spitzenwert neun) marginalisierte Menschen angetroffen. Hier handelte es sich meist um Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel, die sich kurzzeitig in der Nähe des Abgangs zur S-Bahn-Station Quartier Belvedere aufhielten, oder um obdachlose Menschen, die das in der Nähe liegende Tageszentrum am Hauptbahnhof nutzten.

Mehrmals wurden im Jahr 2021 Schlaflager vorgefunden und in einigen Fällen auch Nächtiger*innen angetroffen, mit denen sam hbh sogleich Informations- und Vermittlungsgespräche führte. Zudem gab es während der kälteren Jahreszeit laufend Anfragen des Caritas Kältetelefon, denen das Team stets nachging. Angetroffene Nächtiger*innen

wurden ermutigt Notschlafstellen in Anspruch zu nehmen. Auch Informationsblätter zu Kleider- und Essensausgabestellen wurden verteilt.

Immer wieder gab es im Jahr 2021 Funde von Konsumspuren, welche die Mitarbeiter*innen fachgerecht entsorgten. Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel wurden nur sehr vereinzelt auf der Durchreise angetroffen.

Die Situation im Schweizergarten war aus Sicht von sam hbh im Jahr 2021 sozial verträglich.

Bericht des Teams sam plus

sam plus im 6. Bezirk

Alfred-Grünwald-Park

Zwischen Mai und September 2021 trafen die Mitarbeiter*innen im Alfred-Grünwald-Park regelmäßig marginalisierte Menschen an (hauptsächlich obdachlose Alkoholkonsument*innen) – durchschnittlich vier Personen, zeitgleich maximal sieben. In der kalten Jahreszeit waren nur vereinzelt marginalisierte Menschen anzutreffen.

In der warmen Jahreszeit wurden vor Ort immer wieder Spuren von Nüchtigungen im Park vorgefunden oder auch Nüchtiger*innen angetroffen (max. drei zeitgleich), wobei es sich dabei oftmals um für sam plus Mitarbeiter*innen unbekannte Menschen v.a. aus östlichen EU Ländern handelte. Die Mitarbeiter*innen waren somit primär mit einer Vorstellung der Angebote von sam plus und Beziehungsaufbau beschäftigt, in Informations- und Beratungsgesprächen waren Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe und medizinischer Einrichtungen Thema. Des Weiteren wurden Menschen hinsichtlich einer Rückkehr in ihre Heimatländer beraten, bei Bedarf wurde zur Sozial- und Rückkehrberatung der Caritas Wien vermittelt oder auch Kontakt zu den jeweiligen Botschaften hergestellt.

Im Herbst und Winter wurden vereinzelt Spuren von intravenösem Konsum wahrgenommen, die von den Mitarbeiter*innen stets fachgerecht entsorgt wurden. Der Park war in der warmen Jahreszeit meist sehr gut besucht und divers genutzt, so gab es hier regelmäßig Kontakt zu verschiedensten Nutzer*innen. Etwaige Nutzungskonflikte wurden dabei nicht an sam plus herangetragen.



Am 30. August 2021 stand sam plus den Nutzer*innen im Rahmen eines Parkgesprächs der Bezirksvorstehung Mariahilf zur Verfügung, dabei wurden keine Themen in Zusammenhang mit dem Aufenthalt marginalisierter Menschen vorgebracht.

Im Herbst hielt sich über einen kurzen Zeitraum regelmäßig eine psychisch auffällige, obdachlose Frau im Park auf. Die Mitarbeiter*innen traten in Beziehung und wurden von der Frau auch bei einem immer wieder aufflammenden Konflikt mit im Park anwesenden Jugendlichen um Unterstützung gebeten. Durch Gespräche mit den Konfliktparteien sowie einer deeskalierenden Intervention bei einer offenen Auseinandersetzung konnte zur Entspannung der Situation beigetragen werden. Mit Beginn des Winters wurde die Frau dann nicht mehr angetroffen.

Christian-Broda-Platz

Am Christian-Broda-Platz wurden das ganze Jahr über regelmäßig marginalisierte Menschen angetroffen (max. 17 zeitgleich, durchschnittlich zwei bis fünf). Es handelte sich dabei meist um Konsument*innen von Alkohol und illegalisierten Suchtmitteln, auch waren immer wieder bettelnde Menschen vor Ort. Wenn es zum Aufenthalt größerer Gruppen kam, so handelte sich in den allermeisten Fällen um armutsgefährdete, wohnversorgte Menschen, welche den Ort als sozialen Treffpunkt nutzten und dabei auch Alkohol konsumierten.

Am Christian-Broda-Platz standen die Mitarbeiter*innen fast täglich mit einer psychisch auffälligen, obdachlosen, Suchtmittelkonsumentin in Kontakt, welche aufgrund diverser Ängste so gut wie keine sozialen bzw. medizinischen Angebote angenommen hatte. Durch intensiven Beziehungsaufbau konnte das Vertrauen in sam plus so weit gefestigt werden, dass die Frau zunehmend durch Begleitungen an stationäre Angebote herangeführt – und somit eine psychische und physische Stabilisierung unterstützt – werden konnte. Im Verlauf des Jahres waren die Mitarbeiter*innen von sam plus immer wieder bei Interventionen aufgrund akuter psychischer Krisen der Frau gefordert, z.T. waren auch andere Parteien involviert und es musste deeskaliert werden. Im Herbst konnte dann schließlich ein Wohnplatz für die Frau organisiert werden.

Vor allem im 1. Quartal 2021 mussten die Mitarbeiter*innen immer wieder Erste Hilfe bei Menschen leisten, welche nach übermäßigem Alkoholkonsum nicht ansprechbar waren und deren medizinischer Zustand instabil war. Mehrmals mussten in diesem Zusammenhang auch Rettungskräfte hinzugezogen werden.

Mit Beginn des 2. Quartals wurde ein von sam plus initiiertes WC-Jetonsystem in der Toiletten-Anlage am Christian-Broda-Platz (in der Unterführung zum Westbahnhof) gemeinsam mit der

Bezirksvorsteherung Mariahilf, Fairplay 06 und der Betreiberfirma Sanifair) zur Umsetzung gebracht. Die Mitarbeiter*innen teilten Jetons an armutsgefährdete und marginalisierte Menschen aus, mit denen das WC kostenlos genutzt werden konnte. Unterstützend wurde die WC Anlage mehrmals die Woche durch das sam plus Team aufgesucht, um für das Personal als Ansprechpersonen bei Unsicherheiten im Umgang mit marginalisierten Menschen zur Verfügung zu stehen.

Das ganze Jahr über hatte sam plus immer wieder Kontakt zu Geschäftstreibenden am Platz, dabei wurde nur selten von Störungen im Zusammenhang mit dem Aufenthalt marginalisierter Menschen berichtet.

Esterhazypark

Im Esterhazypark hielten sich trotz der hohen Nutzungsfrequenz untertags nur wenige marginalisierte Menschen dort auf – in den Wintermonaten nur vereinzelt, in der warmen Jahreszeit meist ein bis fünf. Davon ausgenommen waren die Tage, an denen eine privat organisierte Ausspeisung stattfand – das „Frühstück im Park“. Zu diesen Gelegenheiten fanden sich zeitgleich bis zu 37 marginalisierte Menschen im Park ein. sam plus stand hier mit seiner Expertise regelmäßig zur Verfügung.

Ganzjährig fanden die Mitarbeiter*innen im Rahmen der mehrmals täglich durchgeführten Begehungen Spuren von Nächtiger*innen vor. sam plus führte hier auch mehrmals im Jahr Nachteinsätze durch, um die Situation besser einschätzen und mit betroffenen Menschen in Kontakt treten zu können. Untertags wurden die Schlafutensilien oftmals in Gebüsch oder auch in Spielgeräten des Kinderbereichs gelagert. Mitarbeiter*innen von sam plus führten mit den Nächtiger*innen, die angetroffen werden konnten, Beratungsgespräche (inklusive Vermittlungen in Notquartiere – dies war in der Zeit der Winterpaketschließung von August bis Oktober oftmals nicht möglich). Außerdem wurden Sensibilisierungsgespräche (mit der Bitte, die Utensilien nicht im Spielbereich zu lagern) durchgeführt. Auch stand sam plus bei Bedarf in Austausch mit der MA 42, sodass das Hab und Gut von wohnungslosen Menschen nicht entsorgt wurde, solange es noch in Benutzung war.

Im Park wurden regelmäßig Spuren von intravenösem Konsum vorgefunden, welche durch die Mitarbeiter*innen fachgerecht entsorgt wurden.

Besonders im Sommer wurden die Mobilklos immer wieder stark verschmutzt vorgefunden (Kot, Urin), sam plus verständigte in diesen Fällen die MA 42 bzw. die Betreiberfirma.



sam plus stand in regelmäßigem Austausch mit dem Alpenverein, welcher den Klettergarten beim Haus des Meeres betreibt. Die Mitarbeiter*innen standen dessen Mitarbeiter*innen als Ansprechpersonen bei Unsicherheiten beim Antreffen suchtkranker Menschen sowie Sorgen über schlafende Menschen im umliegenden Bereich zur Verfügung. Bei Bedarf wurden Kooperationspartner*innen zur Bearbeitung der jeweiligen Themen miteinbezogen (v.a. MA 42, BV06, Caritas, Fairplay 06).

Am 30. August 2021 nahm sam plus am Parkgespräch der Bezirksvorstehung Mariahilf teil.

Fritz-Imhoff-Park

Der Fritz-Imhoff-Park wurde in der Regel kaum für längeren Aufenthalt von marginalisierten Menschen genutzt. Die sam plus Mitarbeiter*innen trafen zwischen Juni und September 2021 bei den Begehungen max. sechs suchtkranke Menschen an. Neben einer Sensibilisierung in Bezug auf Auswirkungen des eigenen Konsumverhaltens auf das Umfeld wurde v.a. auf die Angebote des Tageszentrums Jedmayer, speziell auf den Spritzentausch, sowie auf die Angebote des Ambulatoriums der Suchthilfe Wien verwiesen.

Besonders beschäftigt hat das Team hier immer wieder ein obdachloser, suchtkranker Mann, der immer wieder überdosierte. Nach Absprache mit dem Ambulatorium Suchthilfe Wien (wo der Mann bekannt war) und psychiatrischem Fachpersonal blieben die sam plus Mitarbeiter*innen im Fall einer wahrgenommenen Überdosierung in unmittelbarer Nähe und setzten Interventionen. Der Mann nächtigte auch immer wieder im Park, bis er im Laufe des 3. Quartals 2021 zuerst Begleitungen in medizinische Einrichtungen und in weiterer Folge eine Vermittlung in ein Notquartier annahm.

Im Park und in der Umgebung traten auch immer wieder verunsicherte Anrainer*innen an Mitarbeiter*innen von sam plus heran, dabei wurden Themen rund um Hintergründe von Sucht und Obdachlosigkeit sowie Handlungsmöglichkeiten besprochen. So stand sam plus hier auch im Rahmen des Parkgesprächs der Bezirksvorstehung Mariahilf am 1. September 2021 zur Verfügung.

Gumpendorfer Straße

Entlang der Gumpendorfer Straße nahm sam plus nur vereinzelt Aufenthalt marginalisierter Menschen wahr. So trafen die Mitarbeiter*innen regelmäßig ihnen bekannte Bettler*innen an (meist ein bis drei), gelegentlich wurden kleinere Gruppen obdachloser Menschen zu den Frühstücksausgabezeiten vor der Einrichtung VinzenzGgwölb der Barmherzigen Schwestern angetroffen, welche aber nicht über die Ausgabezeiten hinaus hier verweilten.



Über das ganze Jahr hatten sam plus Mitarbeiter*innen intensiven Kontakt zu einer älteren Frau aus Bulgarien, welche untertags vor Geschäften bettelte. Aufgrund einer Reihe gesundheitlicher Problemlagen (beginnende Demenz, eingeschränkte Mobilität, verminderter Sehsinn, Diabetes) waren regelmäßige Arztbesuche im nahegelegenen Tageszentrum Ester notwendig. Seit dem Umzug des Tageszentrums von der Gumpendorfer Straße in das Sonnwendviertel im 10. Bezirk im Frühling 2021 war der Weg für die Dame nicht mehr alleine bewältigbar. Die Mitarbeiter*innen von sam plus begleiteten die Frau ca. alle zwei Wochen zu der Ärztin ins Tageszentrum. Andere Angebote (z.B. Notquartier) nahm die Frau bis dato nicht an, trotz intensiver Bemühungen von sam plus, Fairplay 06 und den Mitarbeiter*innen des Tageszentrums Ester.

Im Frühling 2021 trafen die Mitarbeiter*innen von sam plus immer wieder eine psychisch auffällige Frau entlang der Gumpendorfer Straße und in der unmittelbaren Umgebung an, welche sich auch in Einsatzgebieten anderer Teams der Mobilien Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum der Suchthilfe Wien aufhielt. Aufgrund einer psychischen Erkrankung war die Frau für die Mitarbeiter*innen nur schwer zu erreichen, weiters waren die Möglichkeiten einer Angebotssetzung aufgrund vieler Hausverbote sehr beschränkt. Ab Frühsommer war die Frau hauptsächlich im zweiten Bezirk anzutreffen – das dortige Team sam 2 erreichte mittels intensiver Bemühungen, dass sie in eine betreute Wohneinrichtung einziehen konnte.

In den Wintermonaten wurde sam plus immer wieder von Anrainer*innen und Geschäftstreibenden in der Umgebung der Gumpendorfer Straße aufgrund des Auffindens von Konsumspuren um Unterstützung gebeten.

Loquaiark

Im Loquaiark trafen die Mitarbeiter*innen von sam plus vereinzelt obdachlose Menschen an (meist ein bis drei, von August bis Oktober drei bis sechs). Der Park wurde während des ganzen Jahres zum Nächtigen genutzt (v.a. beim Pavillon und in der WC Anlage), wobei auch hier im Zeitraum August bis Oktober 2021 (mit der Schließung des Winterpakets) die höchsten Zahlen zu verzeichnen waren. In dieser Zeit führten sam plus Mitarbeiter*innen oft Entlastungsgespräche mit den betroffenen Menschen, welche zum Teil aufgrund ihrer Lebenssituation mit psychischen Belastungen zu kämpfen hatten. Des Weiteren wurden Essenspakete ausgeteilt und auch immer wieder Vitalkontrollen bei schlafenden Menschen durchgeführt.

Mit November konnten viele Betroffene in Notquartiere vermittelt werden, sodass der Park dann nur mehr vereinzelt zum Nächtigen genutzt wurde (manche Menschen zögerten auch aufgrund der Angst vor einer Coronainfektion die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe in Anspruch

zu nehmen). Es blieben viele Schlafutensilien zurück, welche Mitte November in Abstimmung mit MA 42, der Bezirksvorstehung Mariahilf und der MD-OS entfernt wurden.

In der WC Anlage fanden die Mitarbeiter*innen regelmäßig Konsumspuren. Immer wieder wurden die Toiletten auch stark verschmutzt vorgefunden (Kot, Klopapier, Verpackungen, alte Kleidung), in diesen Fällen wurde direkt die betreuende Firma verständigt, welche stets rasch reagierte.

Vor allem in der Zeit der intensiveren Nutzung des Parks durch obdachlose Menschen hatte sam plus immer wieder Kontakt zu besorgten Anrainer*innen und Passant*innen. Die Mitarbeiter*innen konnten beobachten, wie den im Park nächtigenden Menschen regelmäßig Essen und Trinken von Privatpersonen zur Verfügung gestellt wurden.

Ab Oktober 2021 gab es einzelne Beschwerden betreffend des Aufenthalts von marginalisierten Menschen seitens Anrainer*innen. sam plus nahm hier Kontakt auf, nahm sich den Sorgen/Unsicherheiten der Beschwerdeführer*innen an, sensibilisierte aber auch hinsichtlich der Lebenswelt der sich aufhaltenden, von Armut betroffenen Menschen und bat um einen gegenseitigen, wertschätzenden Umgang.

Am 25.8.2021 nahm sam plus an einem Parkgespräch der Bezirksvorstehung Mariahilf teil.

Mariahilfer Straße

sam plus Mitarbeiter*innen waren täglich – meist mehrmals – auf der Inneren Mariahilfer Straße präsent. Im gesamten Bereich trafen sie so gut wie immer marginalisierte Menschen an. Oftmals handelte es sich dabei um Bettler*innen oder Alkoholkonsument*innen (obdachlose und wohnversorgte), welche v.a. den Bereich rund um die U3 Station Neubaugasse als sozialen Treffpunkt nutzten. Einige der sich regelmäßig hier aufhaltenden Männer waren nach übermäßigem Alkoholkonsum grenzüberschreitend und mitunter auch aggressiv oder drohend den Mitarbeiter*innen gegenüber – durch intensive Beziehungsarbeit sowie Grenzsetzungen konnten solche Vorfälle aber reduziert werden. Immer wieder überprüften Mitarbeiter*innen den gesundheitlichen Zustand von liegenden Menschen nach übermäßigem Alkoholkonsum, selten musste die Rettung hinzugezogen werden.

Ganzjährig (v.a. in den Wintermonaten sowie in den Zeiten ohne erweitertes Angebot im Rahmen des Winterpakets) wurden speziell Nischen vor Geschäftseingängen von obdachlosen Menschen zum Nächtigen genutzt. sam plus fand meist nur Spuren an den Schlafplätzen vor, da die betroffenen Menschen auf der belebten Einkaufsstraße bereits zeitig am Morgen ihre Plätze

verließen – in diesen Fällen stand man in konstantem Austausch mit Caritas Gruft Streetwork und Obdach Unterwegs, welche die Orte im Rahmen ihres Nachtoutreaches aufsuchten. Im Bereich rund um die Katholische Kirche Mariahilf trafen die Mitarbeiter*innen regelmäßig zwei bis sechs Nächtiger*innen. In den kalten Monaten wurde bei Bedarf warme Ausrüstung vermittelt bzw. ausgeteilt (Schlafsäcke, Decken, Gewand). In den seltenen Fällen, in denen keine Angebote mehr verfügbar waren, wurden Notfallschlafsäcke ausgegeben.

Auf der Mariahilfer Straße kamen die Mitarbeiter*innen immer wieder mit ihnen bisher unbekanntem, obdachlosen Menschen in Kontakt. Im Fokus stand dabei eine Vorstellung der Angebote von sam plus sowie eine Abklärung von Problemlagen und bei Bedarf weiterführende Beratungen und Vermittlungen. Ebenfalls hatten die Mitarbeiter*innen immer wieder Kontakt zu Geschäftstreibenden, teils proaktiv um sich als Ansprechpersonen vorzustellen und in Kontakt zu kommen, teils weil sie wegen Nächtiger*innen vor den Geschäftseingängen gerufen wurden.

Regelmäßig wurden die Mitarbeiter*innen von sam plus auch von Passant*innen angesprochen – beispielsweise für Wegbeschreibungen, Interesse an der Arbeit der Suchthilfe Wien oder an sozialen und medizinischen Angeboten der Stadt. Immer wieder kamen aber auch Menschen auf die Mitarbeiter*innen zu, welche selbst ein problematisches Konsumverhalten (meist Alkohol, Cannabis, Kokain) aufwiesen oder über Angehörige mit Suchterkrankungen sprechen wollten. Viele dieser Personen wollten die Gelegenheit nutzen das Thema auf diesem niederschweligen Weg mit Professionist*innen zu besprechen.

Generell gestalteten sich die Interventionen sehr divers: von der Ausgabe von Essenspaketen und FFP2 Masken über Vitalkontrollen bei schlafenden Menschen, Informations- und Beratungsgesprächen (Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe, prekäre Wohnverhältnisse, Schulden, Dokumentenbeschaffung, Themen der physischen und psychischen Gesundheit, Beziehungsthemen) bis hin zu Regelkommunikation (v.a. betreffend Coronamaßnahmen und Verschmutzungen). Auch wurden auf der Mariahilfer Straße laufend WC Jetons an armutsgefährdete und marginalisierte Menschen ausgeteilt, welche zur kostenlosen Nutzung der WC Anlagen am Christian-Broda-Platz sowie aller von der MA48 betreuten Toiletten im 6. Bezirk verwendet werden können. Die Mitarbeiter*innen besuchten bei ihren Außenrunden regelmäßig die WC Anlage Mariahilfer Straße / Ecke Amerlingstraße, um mit dem Personal in Kontakt zu bleiben und als Ansprechpersonen zur Verfügung zu stehen.

Eine Vielzahl der Kältetelefonmeldungen, welche im Rahmen der Kooperation mit der Caritas an sam plus weitergegeben wurden, betrafen die Mariahilfer Straße und Umgebung.

Millergasse

In der Millergasse wurden nur sehr selten marginalisierte Menschen angetroffen, welche sich dort über einen längeren Zeitraum aufhielten. Vereinzelt gab es Nächtigungen in Nischen beim Buchhandel „boox“.

Aufgrund wiederkehrender Nutzung der APCOA Tiefgarage in der Millergasse als Konsumort und Nächtigungsplatz im Jahr 2020 war sam plus in regelmäßigen Abständen auch im Eingangsbereich der Tiefgarage unterwegs (nach Absprache mit den Betreiber*innen) – ab und an gab es dabei Austausch mit Securities. Es wurden im Gegensatz zu 2020 so gut wie nie Konsumspuren vorgefunden. Nur zweimal wurden suchtkranke Menschen angetroffen. Einer davon war ein obdachloser Mann in schlechtem hygienischen Zustand. Im Zuge einer längeren Intervention und intensiver Motivationsarbeit nahm der Mann schließlich das Angebot einer Begleitung ins Jedmayer Tageszentrum an, und nutzte in Folge die dortigen Angebote.

Minna-Lachs-Park

sam plus traf hier nur sehr selten und vereinzelt suchtkranke Menschen an.

Gelegentlich war das Mobil-Klo so verunreinigt, dass die Mitarbeiter*innen die Betreiberfirma informierten. Einzig im August 2021 war die Toilette regelmäßig verschmutzt, nach mehrmaligem Intervenieren bei der Betreiberfirma und dann auch bei der MA 42 entspannte sich die Situation aber im September wieder. Am 24. August 2021 nahm sam plus am Parkgespräch der Bezirksvorstehung Mariahilf teil.

Wallgasse

In der Wallgasse selbst nahmen sam plus Mitarbeiter*innen so gut wie keinen Aufenthalt marginalisierter Menschen wahr. Einzig im Bereich vor dem Supermarkt Lidl, welcher mit einem Durchgang zur Wallgasse hin verbunden ist, wurde von suchtkranken Menschen regelmäßig zum Aufenthalt und Konsum von Alkohol genutzt (ein bis vier, maximal neun Personen). Der Platz wurde vor allem dann genutzt, wenn bei der nahe gelegenen U6-Station Gumpendorfer Straße erhöhte Polizeipräsenz zu beobachten war.

sam plus Mitarbeiter*innen besuchten gelegentlich die Filiale, um mit den Angestellten sowie dem fallweise anwesenden Security-Personal Kontakt zu halten und bei Bedarf Unterstützung anzubieten. Dabei wurden regelmäßige Verschmutzungen vor dem Geschäft als problematisch angesprochen, was die sam plus Mitarbeiter*innen in weiterer Folge mit den sich vor dem Geschäft aufhaltenden Menschen thematisierten. Nach einer entsprechenden Empfehlung von sam plus an die Filialleitung wurden Mülleimer vor dem Geschäft aufgestellt.

U6 Station Gumpendorfer Straße

Das Team von sam plus suchte die U6 Station Gumpendorfer Straße sowie deren nähere Umgebung in der Regel mehrmals täglich auf. Dabei wurden fast immer marginalisierte, meist suchtkranke Menschen angetroffen, wobei die Anzahl mit Intensivierung der Polizeipräsenz im Verlauf des Frühling 2021 tendenziell gesunken ist (von 15-20 auf zehn bis 15, oftmals weniger, aber punktuell auch über 20) bzw. sich die durchschnittliche Aufenthaltsdauer verkürzt hat. Je nach Polizeipräsenz kam es zu dynamischen Ausweichbewegungen im unmittelbaren Umfeld der U-Bahnstation beispielsweise auf den gegenüberliegenden Gehsteig auf der Gürtelinnenseite, den Bereich vor dem Supermarkt Lidl in der Wallgasse oder auch in Richtung U4-Station Margareten Gürtel. Aufgrund der generell hohen Nutzungsfrequenz sowie der beengten räumlichen Gegebenheiten in Verbindung mit dem Aufenthalt von Suchtmittelkonsument*innen war die U6-Station immer wieder Thema in Gesprächen mit Anrainer*innen, Passant*innen und Fahrgästen 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 Mitarbeiter*innen mit den marginalisierten Menschen vor Ort waren insbesondere Beziehungsaufbau, Sensibilisierungsgespräche, Ausgabe von FFP2 Masken, Regelkommunikation sowie Verweise auf weiterführende Angebote im Tageszentrum Jedmayer bzw. im Ambulatorium der Suchthilfe Wien.

Besonders herausfordernd für die Mitarbeiter*innen gestalteten sich Interventionen mit einem obdachlosen, psychisch auffälligen Suchtmittel-Konsument im Rollstuhl, welcher sich immer wieder dort aufhielt. Der Mann zeigte mitunter sehr auffälliges und für Passant*innen irritierendes Verhalten. Aufgrund seiner psychischen Erkrankung – und ablehnender Grundhaltung – mussten die Mitarbeiter*innen bei der Kontaktaufnahme und in der Beziehungsarbeit sehr behutsam vorgehen, weiterführende Angebote wurden von ihm jedoch nicht angenommen. Der Mann hielt sich auch in Einsatzgebieten anderer sam Teams auf. So gelang es sam flex schließlich im Herbst 2021 nach intensiven Bemühungen den Klienten zur Annahme eines betreuten Wohnplatzes zu motivieren.

Entlang der Stadtbahnbögen Richtung Süden fanden die Mitarbeiter*innen regelmäßig Spuren von Suchtmittelkonsum, die fachgerecht entsorgt wurden.

sam plus im 12. Bezirk

Längenfeldgasse „Linse“

Siehe S. 21

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.

sam plus im 15. Bezirk

Dingelstedtgasse und -park

Hier nahmen die Mitarbeiter*innen von *sam plus* im Jahr 2021 nur selten längeren Aufenthalt marginalisierter Menschen wahr. Um die Mittags- sowie frühen Nachmittagsstunden nutzten obdachlose sowie armutsgefährdete Menschen regelmäßig den Bereich rund um das Denkmal in der Dingelstedtgasse zum Verzehr von Essenspaketen, welche in einer nahegelegenen Ausspeisung ausgegeben wurden. Ab und an wurden hierorts (und im Dingelstedtpark) Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel angetroffen. Stets wurde Kontakt zu den betroffenen Menschen aufgenommen, der Gesundheitszustand überprüft sowie Sensibilisierungsgespräche betreffend Konsum im öffentlichen Raum geführt.

Vor allem rund um das Denkmal fanden die *sam plus* Mitarbeiter*innen immer wieder Verunreinigungen (v.a. Essensreste, Essens- und Getränkeverpackungen, Zeitungspapier) vor, vereinzelt auch Konsumspuren. Bei Bedarf wurden je nach Zuständigkeit MA 42 oder MA 48 verständigt.

Haidmannspark, Henriettenplatz, Herklotzpark

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

An diesen Orten stand *sam plus* auch gelegentlich in Kontakt mit Jugendlichen, welche den öffentlichen Raum als sozialen Treffpunkt nutzten. Die Mitarbeiter*innen stellten sich vor, um bei Bedarf als Ansprechpersonen für die Jugendlichen wahrgenommen zu werden.

Maria-vom-Siege-Platz

Auf dem Platz rund um die Kirche Maria-vom-Siege trafen die Mitarbeiter*innen von sam plus in der wärmeren Jahreszeit immer wieder vereinzelt marginalisierte Menschen an, es handelte sich dabei meist um von Armut und/oder Sucht betroffene Menschen. Im Sommer wurden regelmäßig Konsumspuren bei den Bänken sowie im und rund um das Mobil-Klo vorgefunden. Sie wurden stets fachgerecht entsorgt.

Sechshauserpark

Im Sechshauserpark trafen die Mitarbeiter*innen nur selten obdachlose und/oder suchtkranke Menschen an. In einem Holzhäuschen im Spielplatzbereich wurden vereinzelt Konsumspuren gefunden und fachgerecht entsorgt. V.a. im Sommer waren in den Morgenstunden immer wieder leere Glasflaschen und Dosen alkoholischer Getränke dort vorzufinden, vermutlich von Zusammenkünften Jugendlicher oder junger Erwachsener des Vorabends. Auch hier entfernten die Mitarbeiter*innen die Verunreinigungen, damit Kinder nicht damit in Berührung kommen konnten – bei Bedarf wurde mit der MA 42 Kontakt aufgenommen.

Im Sommer wurde der Park regelmäßig von Jugendlichen als Treffpunkt genutzt. sam plus hatte immer wieder Kontakt mit einigen davon – einmal thematisierten Jugendliche in einem Gespräch, dass sie im Park einen Menschen beim intravenösen Konsum beobachtet hatten. Das sam plus-Team nutzte die Gelegenheit, um mit den Jugendlichen diesen Vorfall zu reflektieren, ihre Unsicherheiten und Handlungsoptionen in solchen Fällen zu besprechen und positionierte sich damit als möglicher Ansprechpartner*in für weiterführende Gespräche.

Bericht des Teams help U

Im Jahr 2021 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.

help U im 21. Bezirk

Franz-Jonas-Platz

Aufgrund seiner Lage als zentraler Verkehrsknotenpunkt und der vorhandenen Sitzgelegenheiten wurde der Franz-Jonas-Platz auch im Jahr 2021 von vielen unterschiedlichen Menschen zum Aufenthalt genutzt, darunter auch so genannte „marginalisierte“ Menschen wie Armutsbetroffene, obdachlose und/oder suchtkranke Menschen, Zeitungsverkäufer*innen, etc. Im Folgenden werden kurz die wichtigsten Aufenthaltsorte sowie die Problemlagen der sich dort befindlichen marginalisierten Menschen beschrieben. Anschließend folgt ein Überblick über die Tätigkeiten des help U-Teams vor Ort.

Aufenthalt

In der Zeit von Jänner bis Ende April 2021 hielten sich am gesamten Franz-Jonas-Platz durchschnittlich fünf bis acht alkoholranke Menschen zeitgleich auf. Der Aufenthalt beschränkte sich hauptsächlich auf den Bereich der Baumbänke neben dem Coffee-to-go und dem Turek-Center. Ab Anfang Mai, nach Ende des Lockdowns stieg die Anzahl der alkoholkranken Klient*innen auf durchschnittlich elf zeitgleich an und stieg bis Ende September im Durchschnitt auf 16 Personen. Ab Oktober 2021 bis Ende Dezember ging die Zahl wieder auf durchschnittlich vier bis neun Personen zurück.²¹

Eine kleine Gruppe alkoholkonsumierender Menschen wurde im vergangenen Jahr regelmäßig bei den Baumbänken in der Nähe des Wettbüros angetroffen. Die meisten von ihnen gehen einer Arbeit nach und sind ab dem Nachmittag vor Ort, um ihre Tagesfreizeit hier zu verbringen und gemeinsam Alkohol zu trinken. Eine weitere kleine Gruppe marginalisierter Menschen nutzte im letzten Jahr regelmäßig die Baumbänke hinter dem Straßenbahn-Expedit und vereinzelt auch die Bänke bei der Unterführung Franklinstraße bis zu deren Demontage im September. Auch sie konsumierten regelmäßig Alkohol und nutzten den öffentlichen Raum als Treffpunkt.

Bei Schlechtwetter und in der kalten Jahreszeit hielten sich vereinzelt marginalisierte Personen in der Station der Straßenbahnlinien 25, 30 und 31 sowie im Bereich vor dem Fitnessstudio auf. Es handelte sich dabei in erster Linie um wohnversorgte Alkoholkonsument*innen. Beim Müller-Durchgang, am Pius-Parsch-Platz und in der Schloßhofer Straße wurden nur sehr selten marginalisierte Menschen angetroffen.

²¹ Wenn der Canisibus täglich am Abend vor Ort in der Unterführung der Franklinstraße Station machte, konnten von help U bis zu 20 marginalisierte Menschen wahrgenommen werden. Großteils handelte es sich hierbei um wohnversorgte Personen, deren Aufenthalt sich nur auf sehr kurze Zeit beschränkte.

In den Sommermonaten kam es nachmittags in der Haltestelle des 34A zum vermehrten Aufenthalt von bis zu elf Alkohol konsumierenden Personen. Dabei handelte es sich um arbeitende Menschen, die auf den Autobus warteten und am Heimweg noch einige alkoholische Getränke konsumierten. Durch die bauliche Enge zwischen der Haltestelle des 34A und dem Eingangsbereich zum Spar kam es daher immer wieder zu Behinderungen. Mit Ende September ging die Anzahl der Alkohol konsumierenden Menschen an diesem Aufenthaltsort auf maximal sechs zurück. Ab Dezember 2021 entspannte sich die Situation weiter.

Die meisten angetroffenen marginalisierten Personen, die sich am und rund um den Franz-Jonas-Platz aufhalten sind wohnversorgte Menschen aus Floridsdorf, die ihre Tagesfreizeit im öffentlichen Raum verbringen, sich mit anderen Personen treffen und Alkohol konsumieren. Bei Einzelnen sind mehrere Problemlagen zeitgleich vorhanden (etwa eine Suchterkrankung gepaart mit Arbeitslosigkeit, einer psychischen oder physischen Erkrankung, u.ä.), und somit sind hier in der Regel sehr zeitintensive Interventionen (siehe unten) notwendig, um die Lebenssituation nachhaltig zu verbessern.

Immer wieder hielt sich im Jahr 2021 eine kleine Gruppe von fünf Jugendlichen beim Kramreiterweg auf, die auch Alkohol konsumierte. help U führte mehrfach Gespräche mit den Jugendliche und stand diesbezüglich mit der Mobilen Jugendarbeit Donauefeld in Austausch, um eine gemeinsame Vorgehensweise abzustimmen.

Der Paul-Hock-Park wurde 2021 ebenfalls in regelmäßigen Abständen aufgesucht. Es wurden jedoch nur selten Klient*innen angetroffen. help U klärte stets den Bedarf an Hilfe ab und setzte passende Unterstützungsangebote.

Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel wurden 2021 im Bereich Franz-Jonas-Platz kaum angetroffen.

Interventionen des help U-Teams

Eines der Hauptaufgabengebiete von help U vor Ort ist die regelmäßige Gesprächsführung mit von Armut, Sucht, Wohnungslosigkeit oder Arbeitslosigkeit betroffenen Menschen, die sich verstärkt im öffentlichen Raum aufhalten. Diese kontinuierliche Kontaktpflege dient neben dem Beziehungsaufbau sowie der Beziehungspflege dazu nachhaltigere Lösungen für alle Beteiligten zu schaffen: So ermöglicht eine tragfähige Beziehung merkbar eine nachhaltig wirkende Regelkommunikation sowie eine erleichterte Vermittlung und häufigere Annahme von Angeboten zu weiterführenden Hilfseinrichtungen. Durch die jahrelange Präsenz des help U



Teams gibt es inzwischen eine sehr gute Vertrauensbasis zu den Klient*innen vor Ort. Aber auch zu Geschäftstreibenden, Behörden und Blaulichtorganisationen sowie der ansässigen Bevölkerung besteht mittlerweile guter Kontakt.

Das Repertoire der Klient*innenarbeit von help U umfasst neben Beziehungsaufbau auch Informations- und Beratungsgespräche über individuelle Problemlagen sowie Vermittlungen und Begleitungen zu sozialen oder medizinischen Einrichtungen. Im Jahr 2021 fanden Beratungen und Begleitungen insbesondere zu den Themen Schuldenregulierung oder Umgang mit Alkohol statt. Da am Franz-Jonas-Platz immer wieder Menschen angetroffen wurden, die ihre Alkoholkrankheit professionell behandeln lassen wollten, besteht inzwischen eine enge Zusammenarbeit mit dem regionalen Kompetenzzentrum der Suchthilfe Wien. Diese Einrichtung ist darauf spezialisiert, Menschen mit besorgniserregend hohem Alkoholkonsum medizinisch und therapeutisch zu unterstützen, und ihnen langfristig zu einem Arbeitsplatz zu verhelfen. Durch diese Kooperation konnten die Mitarbeiter*innen von help U den betroffenen Menschen eine neue Perspektive ermöglichen und wenn gewünscht auch direkt einen Ersttermin zur Abklärung vermitteln.

Anlassbezogen wurden am Franz-Jonas-Platz auch Regeln kommuniziert, um ein sozial verträgliches Nebeneinander der Menschen vor Ort zu unterstützen, dies betraf beispielsweise die Müllentsorgung oder die Maskenpflicht im öffentlichen Raum.

In den kalten Wintermonaten bestand eine der Hauptaufgaben des Teams von help U darin, wohnungslosen Menschen eine Notunterkunft zu vermitteln. Im Zuge ihrer Tätigkeit wurden die Mitarbeiter*innen von help U auch im Rahmen von Assistenzleistungen für andere Institutionen des Sozialwesens tätig, beispielsweise wurden Anfragen des Caritas Kältetelefon oder der KälteApp des Fonds Soziales Wien bearbeitet. Wenn Mitarbeiter*innen an der gemeldeten Örtlichkeit hilfebedürftige Menschen antrafen, wurde die individuelle Problemlage abgeklärt, ein Notquartier vermittelt bzw. im Fall von körperlicher Beeinträchtigung oder Ängsten auch in ein Notquartier begleitet.

Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel, hielten sich nur vereinzelt vor Ort auf, sie wurden von den Mitarbeiter*innen von help U über Angebote des Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk informiert.

Die Mitarbeiter*innen von help U wurden im Umfeld des Franz-Jonas-Platzes regelmäßig von Geschäftstreibenden und anderen NutzerInnen des Platzes auf ihre Tätigkeit und Präsenz angesprochen. Im Fall von Unsicherheiten im Umgang mit marginalisierten Menschen konnten



Anrainer*innen, Geschäftstreibende oder Passant*innen dies mit den Mitarbeiter*innen thematisieren. Das Team von help U konnte im Rahmen dieser Gespräche oft Ängste abbauen sowie mehr Verständnis für die Lebenswelt von und den Umgang mit marginalisierten Menschen schaffen.

Die Situation am Franz-Jonas-Platz und Umgebung gestaltete sich 2021 aus Sicht von help U zum Großteil sozial verträglich.

Bahnhof Floridsdorf

Im Bahnhofsgebäude wurde bis auf wenige Einzelpersonen kein Aufenthalt von marginalisierten Menschen wahrgenommen. In der Bahnhofshalle wurden gelegentlich maximal drei suchtkranke Menschen bei der Durchreise angetroffen. Bedarfsorientiert wurden angetroffene Personen beraten und zu karitativen Einrichtungen vermittelt. Regelmäßig vernetzte sich help U mit Mitarbeiter*innen der Wiener Linien und den Mungos der ÖBB, um Stimmungsbilder abzugleichen und Unterstützung (etwa hinsichtlich Fremdsprachenkenntnisse) anzubieten.

Im ersten Halbjahr 2021 wurde die WC-Anlage in der Halle erneuert. Als Ersatz wurden WC-Container auf dem Schotterplatz neben dem Halleneingang aufgestellt. Anfang August wurde die neue, kostenpflichtige und betreute WC-Anlage wieder eröffnet.

Trainings-Park Bodenstedtgasse

Der groß angelegte Trainings-Park wurde vor allem von Sportbegeisterten, Jugendlichen und Familien frequentiert. Aufgrund der Nähe zu den zahlreichen Schulen in der Umgebung und dem Floridsdorfer Schwimmbad schätzten vielen junge Menschen diesen Park als Treffpunkt. Auch im Jahr 2021 hielten Schulklassen wegen der Coronavirus-Pandemie und den damit verbundenen Maßnahmen vermehrt ihren Turnunterricht im Trainings-Park ab. Gelegentlich wurden bis zu zehn Jugendliche zeitgleich bei den Trainingsgeräten angetroffen. Marginalisierte Personen wurden hier nur vereinzelt wahrgenommen, bei Bedarf wurden sie über Angebote des Wiener Sozial- und Gesundheitssystems informiert.

Hoßplatz

Der Hoßplatz und der dazugehörige Joseph-Samuel-Park mit Spielplatz wurden vor allem von Anrainer*innen genutzt. Gelegentlich wurden hier bis zu fünf marginalisierte Personen angetroffen. help U klärte stets den aktuellen Bedarf an Hilfe ab, führte Informationsgespräche und vermittelte bei Bedarf in soziale Einrichtungen.

Auch der Kinzerplatz und die Bildungsmeile Franklinstraße wurden im Rahmen der Einsätze regelmäßig begangen. Diese Bereiche wurden hauptsächlich von Familien und Passant*innen genutzt, marginalisierte Personen wurden hier nur selten angetroffen.

Wasserpark

Der weitläufige Wasserpark wurde im Jahr 2021 vor allem von Anrainer*innen, Familien, Hundebesitzer*innen und Jugendlichen genutzt. Im August wurde help U über eine Nächtigerin im Pavillon informiert. Auf Grund ihres gesundheitlichen Zustandes wurde sie mehrmals ins neunerhaus begleitet, wo sie kostenlose medizinische Behandlungen erhielt. Als sich der gesundheitliche Zustand der Dame stabilisiert hatte, konnte über die Sozial- und Rückkehrberatung ein Rückfahrticket nach Tschechien organisiert werden.

Im Wasserpark wurden nur selten suchtkranke Menschen angetroffen. Neben Informationen über Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerks wurde auch thematisiert, dass etwaiges Konsummaterial fachgerecht und selbstständig zu entsorgen ist.

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

Karlsplatz und Umgebung

Mehrmals täglich wird der zentrale und hochfrequentierte Verkehrsknotenpunkt Karlsplatz von help U aufgesucht. Zum Einsatzgebiet gehören nicht nur die drei U-Bahn-Eingänge, sondern auch die öffentlichen bzw. halböffentlichen überdachten Passagen, der angrenzende städtische Resselpark, der Schillerpark, der Bereich um die Secession und die TU-Arkaden.

Neben Fahrgästen, Passant*innen, Geschäftstreibenden und Tourist*innen 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 verlagerten sich der Tagesaufenthalt und die Nächtigungsorte großteils ins Freie. Mangelnde sozialrechtliche Ansprüche führen dazu, dass eine permanente Wohnversorgung bzw. dauerhafte Stabilisierung dieser Menschen schwierig ist. Temporäre Verbesserung konnte im letzten Jahr durch Vermittlung und Anbindung bei karitativen Einrichtungen wie dem neunerhaus Gesundheitszentrum, AmberMed und Tageszentren erreicht werden.

Besonders herausfordernd war der Kontakt zu einer schwer zugänglichen, psychisch beeinträchtigten Person, die help U bereits seit fast zwei Jahren beschäftigt. Ziel des help U-Teams war es hier einerseits der Dame adäquate Betreuung und Versorgung zu ermöglichen, und



andererseits darauf zu achten, dass die Situation vor Ort sozial verträglich war. Um dies bewerkstelligen zu können fand ein runder Tisch statt, bestehend aus helpU, Wiener Linien, Caritas, Polizei, Erwachsenenvertreter und dem Wiener Frauenwohncentrum. Auch der Psychiater der Gruft wurde als Experte mehrmals hinzugezogen. Durch diesen Austausch gelang es ein abgestimmtes Bild bzw. Vorgehen zu entwickeln, um sicherzustellen, dass die Frau regelmäßig besucht bzw. Bedarf an Hilfe abgeklärt wird.

Bis Mitte Mai wurden an vereinzelten Tagen bis zu zehn marginalisierte Personen am Karlsplatz angetroffen. Mit Ende des Lockdowns ab Mitte Mai bis Ende September erhöhte sich die Anzahl mitunter auf bis zu maximal 19 Personen und sank im letzten Quartal wieder auf maximal zehn. Dies hing einerseits mit den geltenden Reisebeschränkungen zusammen, andererseits mit der Öffnung der Notquartiere mit 24h-Betrieb. Darüber hinaus dürfte es zu einem großen Teil an der mehrjährigen Beziehungsarbeit und Vermittlungstätigkeit von help U liegen, dass Klient*innen mittlerweile in Eigenverantwortung die Angebote der sozialen Landschaft in Anspruch nehmen. Durch den stetigen Informationsaustausch mit Klient*innen und vielfache Unterstützungen etwa in Form von Begleitungen konnte eine Vielzahl an „ortsansässigen“ Personen untergebracht werden.

Mit dem Start des Winterpakets 2021/22 wurden neue und vielfältigere Angebote geschaffen (mehr Angebote für ältere Menschen, mehr Barrierefreiheit, etc.). Dies hat help U wiederum ermöglicht auch Klient*innen, welche in ihrer Mobilität stark eingeschränkt sind oder aufgrund ihres Alters kaum bis gar nicht vermittelbar waren, durch intensive Motivationsarbeit, regelmäßige Begleitungen und engmaschige Vernetzung mit der Sozial- und Rückkehrberatung dauerhaft an ein (Not)quartier anzubinden.

Im Jahr 2021 wurde die Situation am Karlsplatz und in den umliegenden Gebieten als größtenteils sozial verträglich wahrgenommen. Diese Wahrnehmung wurde vom Sicherheitspersonal der Wiener Linien sowie Polizist*innen der Polizeiinspektion am Karlsplatz bestätigt.

Resselpark

Die Situation im Resselpark stellte sich 2021 ganzjährig als sozial verträglich dar. Vereinzelt wurden Nächtiger*innen im Bereich der Karlskirche wahrgenommen. Eine Gruppe slowakisch sprechender, marginalisierter Menschen, welche den Raum kurzfristig nutzte und auch dort nächtigte, verließ Österreich im Lauf des Jahres. help U setzte hier Angebote zur Vermittlung und Begleitung zu sozialen Einrichtungen, die jedoch stets abgelehnt wurden.



Eine weitere Auswirkung auf den Sozialraum hatten die frühen Sperrstunden der Lokale in der Umgebung im Zuge der Corona Regelungen. So fanden regelmäßig Partys und Versammlungen von Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen, hauptsächlich um die Karlskirche statt. Lärm und Verschmutzungen waren Hauptproblemlagen vor Ort. help U trat mit den jungen Erwachsenen in Kontakt und stellte sich bei Bedarf als Ansprechperson zur Verfügung. Auch auf Regeln des Zusammenlebens wie das selbstständige Entsorgen von Müll wurde laufend hingewiesen. Wenn der Canisibus der Caritas im Park hielt um Essen zu verteilen, wurden kurzzeitig bis zu 24 Menschen von help U wahrgenommen. Dabei handelte es sich auch um wohnversorgte Menschen, die sich nur kurz vor Ort aufhielten. Regelmäßig wurde hier Unterstützungsbedarf abgeklärt bzw. auf die Angebote von help U hingewiesen.

Kettenbrückengasse

Ein besonderes Charakteristikum der U4-Station Kettenbrückengasse ist ihre unmittelbare Nähe zum Wiener Naschmarkt und die damit einhergehende hohe Frequenz unterschiedlicher Personengruppen. Neben Kund*innen, Passant*innen, Tourist*innen und Geschäftstreibenden finden sich eben auch marginalisierte Menschen in der Station und deren Umgebung ein. Vor dem Eingangsbereich der U-Bahn-Station wurden im Jahr 2021 regelmäßig Bettler*innen angetroffen, welche die Angebote von help U kennen und in vielen Fällen annehmen. Im Schnitt wurden zwei – in seltenen Fällen bis zu acht – marginalisierte Menschen zeitgleich angetroffen. Bei Bedarf wurden Vermittlungen und Begleitungsangebote zu Hilfseinrichtungen wie Notquartieren oder gesundheitsbezogenen Angeboten gesetzt. Auch Vernetzungen mit anderen sozialen Einrichtungen zur Verbesserung der individuellen Situationen der angetroffenen marginalisierten Menschen fanden regelmäßig statt. Des Weiteren wurden auch die Beförderungsbedingungen der Wiener Linien kommuniziert.

Ein Klient mit einer psychiatrischen Erkrankung und hohem Suizidrisiko forderte das Team von help U im vergangenen Jahr mehrmals. Durch verschiedene Vernetzungen und verstärktes Augenmerk auf den Klienten konnte eine gute Beziehung zu ihm aufgebaut und somit für mehr Stabilität gesorgt werden. Aktuell wird versucht dem Klienten bei der Arbeitsplatzsuche unterstützend zur Seite zu stehen, um ihn in kleinen Schritten wieder in eine gefestigte Struktur einbinden zu können.

Die WC-Anlagen im Stationsbereich waren 2021 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 Mitarbeiter*innen fachgerecht entsorgt.

Pilgramgasse

Die U-Bahn-Station wurde auch 2021 regelmäßig von help U aufgesucht. Die WC-Anlagen in der Station waren in der Regel bis Anfang September geöffnet, vereinzelt wurden Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt. Ab September waren die WC-Anlagen dann fast immer geschlossen. Konsument*innen von illegalen Suchtmitteln wurden nur selten vor und in der Station angetroffen. Gelegentlich hielten sich in diesem Bereich bis zu zwei bettelnde Menschen auf.

Im Rosa-Janku-Park wurden ab Anfang Juni 2021 bis zu zwölf marginalisierte Menschen slowakischer Herkunft angetroffen. help U setzte hier vermehrt auf Regelkommunikation und setzte Angebote zur Vermittlung ins Sozial- und Gesundheitssystem.

Ab Juli wurden auf der Wientalterrasse und im Rosa-Janku-Park in den Abendstunden bis zu 60 Jugendliche und junge Erwachsene angetroffen. Auf Grund von Beschwerden wegen Lärmbelästigung gab es dazu eine Anfrage der Bezirksvorstehung des 5. Bezirks. Es konnten jedoch keine auffälligen Verhaltensweisen oder Verschmutzungen wahrgenommen werden. Dennoch trat help U mit den Jugendlichen und jungen Erwachsenen in Kontakt und thematisierte die Problemlage. Es wurden sozialarbeiterische Angebote gesetzt und Sensibilisierungsgespräche mit Anrainer*innen geführt.

Ab Mitte September wurden die marginalisierten Menschen sowie die Jugendlichen und jungen Erwachsenen nur mehr vereinzelt angetroffen.

Margaretengürtel

Aufgesucht wurde hier nicht nur die U-Bahn-Station, sondern auch umliegende Bereiche wie der Vorplatz und die angrenzende Straßenbahnhaltestelle. Die WC-Anlagen der Station waren fast ganzjährig gesperrt. Gelegentlich wurden Konsumspuren wahrgenommen und fachgerecht entsorgt. In der Station wurden nur selten marginalisierte Personen angetroffen. Der überdachte Bereich der Station wurde – im Gegensatz zum Vorjahr – nicht mehr von bettelnden Menschen genutzt. Am Vorplatz und in der näheren Umgebung wurden im Durchschnitt fünf suchtkranke Menschen zeitgleich angetroffen. help U setzte sozialarbeiterische Angebote, klärte über die geltenden Corona-Maßnahmen auf und verteilte bei Bedarf FFP2-Schutzmasken. Wie im Vorjahr wurden auch 2021 die angebotenen Essenspakete von marginalisierten Menschen gerne angenommen.

Der Aufenthalt der Suchtmittelkonsument*innen am Margaretengürtel war zumeist von kurzer Dauer und beschränkte sich auf die Fahrintervalle der öffentlichen Verkehrsmittel.

Bruno-Kreisky-Park

Der Bruno-Kreisky-Park ist dank seiner zentralen Lage Treffpunkt und Aufenthaltsort für unterschiedliche Nutzer*innen. Die zahlreichen Sitz- und Liegeflächen laden vor allem in den warmen Monaten zum Verweilen ein und werden von marginalisierten Personen auch tagsüber zum Schlafen genutzt. help U konnte durch regelmäßiges Aufsuchen des Parks Beziehung zu den Nutzer*innen aufbauen und so die individuellen Problemlagen und den Bedarf an Unterstützung eruieren. Es wurden stets Angebote vorgestellt und viele der angetroffenen marginalisierten Menschen in Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialsystems vermittelt. Trotz der starken Frequentierung der Grünanlage wurde eine hohe soziale Verträglichkeit festgestellt.

Stadtwildnis

Die naturbelassene Grünfläche zwischen den beiden Fahrbahnen des Gaudenzdorfer Gürtels wurde hauptsächlich von Hunde-Besitzer*innen genutzt. Gelegentlich wurden marginalisierte Personen, darunter auch Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel angetroffen. Im Bereich der Sitzflächen und der Büsche wurden regelmäßig Konsumspuren gefunden und fachgerecht entsorgt. help U trat mit den Konsument*innen illegaler Suchtmittel in Kontakt, die Risikominimierung beim Konsum und die verantwortungsvolle Entsorgung von infektiösem Material wurde dabei besprochen.

Gumpendorfer Straße

Aufgrund der räumlichen Nähe der U6-Station Gumpendorfer Straße zu verschiedenen sozialen Einrichtungen wie beispielsweise das Tageszentrum Jedmayer, das Franziska-Fast-Haus, die Aidshilfe Wien, das Regionale Kompetenzzentrum oder das 11erHaus sind hier vermehrt marginalisierte Menschen anzutreffen.

Der Bereich vor der U-Bahn-Station Gumpendorfer Straße – der bereits zur Straßenbahnhaltestelle gehört – ist ein beliebter Aufenthaltsort für marginalisierte Menschen. Problemlage ist hier das Verstellen der Zu- und Abgänge zur Station bzw. zu den Straßenbahnen.

Im Jahr 2021 wurden durchschnittlich bis zu sieben marginalisierte Menschen im Bereich der Straßenbahn angetroffen, in den Sommermonaten befanden sich durchschnittlich zwölf

marginalisierte Personen vor der Station. Bei schlechtem Wetter konnte von help U eine Verlagerung in die Stationshalle beobachtet werden.

Neben sozialarbeiterischen Informations- und Beratungsgesprächen wurden auch die Außenwirkung und die räumlichen Begebenheiten in und vor der Station mit den angetroffenen Personen thematisiert. Die Mitarbeiter*innen von help U waren mehrmals täglich vor Ort. Hierbei wurde die Situation bei der U6-Station Gumpendorfer Straße im Allgemeinen als ruhig und größtenteils sozial verträglich eingestuft. Wie im Vorjahr war auch 2021 eine hohe Polizeipräsenz bemerkbar, Securities der Wiener Linien wurden regelmäßig angetroffen.

Fritz-Imhoff-Park

Der Fritz-Imhoff-Park liegt zwischen den U-Bahn-Stationen Gumpendorfer Straße und Margareten Gürtel. Er bietet für seine Nutzer*innen vor allem Sitzmöglichkeiten und Spielflächen. In den wärmeren Monaten wurden öfters kleine Gruppen marginalisierter Menschen von bis zu sechs Personen angetroffen. help U informierte über die Angebote der Wiener Sozialeinrichtungen und vermittelte im Bedarfsfall in weiterführende Einrichtungen. Im Gespräch mit Konsument*innen illegalisierter Suchtmitteln wurde versucht, ein Bewusstsein für einen verantwortungsvolleren Umgang mit benutzten Konsumutensilien zu schaffen.

Aufgefundene Konsumspuren wurden von help U fachgerecht entsorgt. Darüber hinaus fungierte das Team von help U als Ansprechpartner*in für Anrainer*innen, Passant*innen und andere Nutzer*innen und vernetzte sich bei Beschwerden mit dem Team sam plus der SHW.

Jägerstraße

Im Jahr 2021 wurden im Bereich der Station durchschnittlich vier marginalisierte Personen angetroffen. Vereinzelt wurde Handel mit illegalisierten Suchtmitteln am Bahnsteig beobachtet. Anlassbezogen wurden die Beförderungsbedingungen der Wiener Linien, wie z.B. das Rauchverbot im Gebäude und die FFP2 Schutzmaskenpflicht kommuniziert. Bei Bedarf gab help U Schutzmasken an marginalisierte Personen aus. Der Anton-Kummerer-Park und der Hugo-Gottschlich-Park wurden vereinzelt von obdachlosen sowie wohnversorgten Österreicher*innen als Aufenthaltsort genutzt. Die Situation in den Parks war stets sozial verträglich.

help U führte hier regelmäßig Abklärungs- und Entlastungsgespräche und stellte Angebote zur Vermittlung ins Sozial- und Gesundheitssystem. Durch Beziehungsarbeit und Beratung konnte die individuelle Situation der Menschen verbessert werden.

Dresdner Straße

Im Umkreis der Station wurden ganzjährig zwischen zwei und maximal sechs marginalisierte Menschen angetroffen, im Inneren des Verkehrsgebäudes waren es zwischen drei und vier. Vereinzelt wurde Handel mit Suchtmitteln beobachtet. Suchtkranke Menschen, die vor Ort angetroffen wurden, informierte help U über die Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes sowie des Sozial- und Gesundheitssystems. Darüber hinaus wurden die Beförderungsbedingungen der Wiener Linien wie z.B. das Rauchverbot im Gebäude kommuniziert, um ein rücksichtsvolles Miteinander zu erreichen.

Handelskai

Innerhalb und im Bereich um die U6-Station Handelskai nahm help U ganzjährig marginalisierte Menschen wahr. Es handelt sich dabei meist um Einzelpersonen. Durch das kontinuierliche Aufsuchen des Platzes vor dem Bahnhofsgebäude konnten Beziehungen zu diesen Menschen aufgebaut und auf individuelle Problemlagen eingegangen werden. Auch Angebote wurden in der Regel gut angenommen.

Auf der Donaupromenade und im Allerheiligenpark wurden vereinzelt Konsumspuren wahrgenommen, die von help U fachgerecht entsorgt wurden. Konflikte zwischen Passant*innen, Anrainer*innen und marginalisierten Menschen rund um den Bahnhof wurden nicht beobachtet. Die Situation stellte sich das ganze Jahr über als sozial verträglich dar.

Neue Donau

Gelegentlich wurden im Bereich der U-Bahn-Station Neue Donau Konsument*innen illegalisierter Suchtmittel wahrgenommen, wobei sich deren Aufenthalt in der Station immer auf eine kurze Zeit beschränkte. In Gesprächen wurden sie über die Angebote des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes informiert.

Im Oktober gab es eine Beschwerde über ein Paar, das vor der Station ein Nachtlager errichtet hatte. Das Paar erhielt – in Kooperation mit der Sozial- und Rückkehrberatung und help U – Mitte November einen Platz im Notquartier Gunoldstraße. Anfang Dezember gelang es dem help U-Team das Paar dann im Notquartier Haidehof im 11. Bezirk nachhaltig unterzubringen.

Die Arbeit von sam und help U in Zahlen

Interventionen

Im Jahr 2021 wurden gesamt 52.585 Interventionen gesetzt (+8% gegenüber 2020). Der wichtigste Tätigkeitsbereich waren Kurzgespräche im Rahmen von „Beziehungsaufbau und -pflege“ (63%). Danach folgen Informations- und Beratungsgespräche (10% bzw. 6%; Tab.1).

Tab. 1: Art der Interventionen 2020/2021

	2020	2021
Beziehungsaufbau u. -pflege	31.669	32.912
Informationsgespräch	4.331	5.055
Beratungsgespräch	3.138	3.208
Medizin. Notversorgung	2.375	2.933
Vernetzung	1.908	2.449
Kooperation	1.729	2.543
Spritzenfund	1.019	1.163
Vermittlung	723	506
Aufklärung über die Beförderungsbestimmungen der Wiener Linien	634	272
Begleitung	389	512
Beschwerdemanagement	337	380
Abklärung der Problemlagen	187	333
Krisenintervention	142	145
Konfliktregelung	121	174
Gesamt	48.702	52.585



Kontakte

Bei den Interventionen gab es 65.709 Kontakte (+6% gegenüber 2020). Die meisten Interventionen betrafen den Praterstern (bzw. sonstige Orte im 2. Bezirk). Danach folgen die der Keplerplatz (+ 10. Bezirk Sonstiges) und die Umgebung Jedmayer inkl. U6-Station Gumpendorfer Straße (+ 6. Bezirk Sonstiges).

Tab. 2: Kontakte je Areale 2020/2021

	2020	2021
Praterstern und 2. Bezirk Sonstiges	10.339	9.877
Keplerplatz / Reumannplatz / 10. Bezirk Sonstiges	7.767	9.780
Umgebung Jedmayer (inkl. U6 Gumpendorfer Straße) und 6. Bezirk Sonstiges	8.471	7.551
U6-Station Josefstädter Straße	3.583	4.722
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk Sonstiges	3.401	4.660
Hauptbahnhof u. Umgebung	4.226	4.640
Floridsdorf U6 und Umgebung / Floridsdorf Sonstiges	5.254	3.823
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk Sonstiges	3.412	3.783
Westbahnhof und Umgebung	3.332	3.080
Karlsplatz und Umgebung	3.416	2.932
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / 3. Bezirk Sonstiges	1.525	2.333
Urban Loritz Platz / Parks im Umfeld (1150 und 1070)	1.972	2.048
Margaretengürtel U4 und Umgebung	1.847	2.045
U6-Stationen Handelskai / Jägerstraße / Dresdner Straße	704	433
Sonstige Orte	2.830	4.002
GESAMT	62.079	65.709

76% der Kontakte betrafen marginalisierte Menschen, 10% Passant*innen, Anrainer*innen, Fahrgäste und Gewerbetreibende sowie 14% Kooperationspartner*innen wie Wiener Linien, ÖBB, Polizei, Security, Rettung, soziale Einrichtungen oder Magistratsabteilungen.

Erfolge im Jahr 2021

- 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 2021 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 2021 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.

Impressum

Herausgeber, Medieninhaber, Redaktion und für den Inhalt verantwortlich:

Suchthilfe Wien gGmbH, Gumpendorfer Gürtel 8, A-1060 Wien

Tel.: 01/4000-53600, E-Mail: office@suchthilfe.at, Web: www.suchthilfe.at