

**BEREICH MOBILE SOZIALE ARBEIT  
IM ÖFFENTLICHEN RAUM**

**Tätigkeitsbericht 2015**

## INHALT

<b>Kurzkonzept Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum</b>	<b>4</b>
<b>Einrichtungsdaten <i>sam</i></b>	<b>5</b>
<b><i>sam</i> Teams</b>	<b>6</b>
<b>Einrichtungsdaten <i>help U</i></b>	<b>7</b>
<b>Ausgangslage und Hintergrund</b>	<b>8</b>
<b>Allgemeine Tätigkeitsbeschreibung <i>sam</i></b>	<b>8</b>
<b>Allgemeine Tätigkeitsbeschreibung <i>help U</i></b>	<b>9</b>
<b>Bericht <i>sam 2</i></b>	<b>10</b>
Praterstern und Umgebung	10
Spezielle Tätigkeiten	11
<b>Bericht <i>sam flex</i></b>	<b>13</b>
Bahnhof Meidling und 12. Bezirk	13
Julius-Tandler-Platz und 9. Bezirk	14
U6-Station Josefstädter Straße	16
Westbahnhof und Umgebung	17
Urban-Loritz-Platz und Gürtelgrünstreifen	18
Spezielle Tätigkeiten	18
<b>Bericht <i>sam hauptbahnhof</i></b>	<b>20</b>
Hauptbahnhof und Umgebung	20
Bahnhof Wien Mitte und Umgebung	22
Stadtpark	22
Sonstige Orte im 3. Bezirk	23
Sonstige Orte 4. Bezirk / TU-Arkaden	23
Spezielle Tätigkeiten	24
<b>Bericht <i>help U</i></b>	<b>25</b>
Karlsplatz	25
Bereich TU-Arkaden	25
Bereich U6-Stationen (Handelskai, Dresdner Straße, Jägerstraße, Neue Donau)	25
Bereich U4-Stationen (Kettenbrückengasse, Pilgramgasse, Margaretengürtel)	26
Bereich U6-Station Gumpendorfer Straße	26
Spezielle Tätigkeiten	26
<b>Workshops</b>	<b>27</b>
<b>Interventionen und Kontakte</b>	<b>28</b>
Interventionen	28
Kontakte	29
<b>Resümee</b>	<b>33</b>

## **DER BEREICH MOBILE SOZIALE ARBEIT IN DER SUCHTHILFE WIEN**

Der Bereich „Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum“ steht für sozialraumorientiertes Arbeiten und umfasst die Teams von **sam** (sozial, sicher, aktiv, mobil) sowie **help U**.

Der öffentliche Raum ist allen Menschen frei und uneingeschränkt zugänglich und mit den gleichen Rechten und Pflichten nutzbar. So unterschiedlich Menschen sind, so unterschiedlich sind auch ihre Weltbilder, Interessen und Bedürfnisse bei der Nutzung des öffentlichen Raums.

Bei der Begegnung unterschiedlicher NutzerInnengruppen im öffentlichen Raum können Situationen entstehen, die zu Irritationen, Verunsicherung und Konflikten führen. **sam** und **help U** sind in diesen Fällen als kompetente AnsprechpartnerInnen präsent.

## KURZKONZEPT MOBILE SOZIALE ARBEIT IM ÖFFENTLICHEN RAUM

<p><b>Zielgruppen</b></p>	<p>Alle Menschen, die sich im jeweiligen Einsatzgebiet aufhalten oder dort tätig sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PassantInnen</li> <li>• Fahrgäste von Verkehrsbetrieben</li> <li>• AnrainerInnen</li> <li>• Geschäftstreibende</li> <li>• Marginalisierte Menschen mit und ohne Suchterkrankungen</li> <li>• ... und viele mehr mit ihren unterschiedlichen Lebenswelten und Nutzungsinteressen im öffentlichen Raum.</li> </ul>
<p><b>Ziele</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suchtkranke Menschen und andere marginalisierte Menschen bzw. Gruppen werden in das Gesundheits- und Sozialsystem bzw. in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert.</li> <li>• Suchtkranke Menschen und marginalisierte Gruppen, die sich im öffentlichen Raum aufhalten, werden nicht diskriminiert.</li> <li>• Ein sozial verträgliches Mit- oder Nebeneinander aller NutzerInnengruppen im öffentlichen Raum ist gegeben.</li> <li>• Urbane Kompetenz (ein adäquater Umgang mit städtischen Phänomenen) und Selbstverantwortung der BürgerInnen werden erhöht.</li> <li>• Das subjektive Sicherheitsgefühl der BürgerInnen wird erhöht.</li> <li>• Baumaßnahmen werden so gestaltet, dass sie ein konfliktfreies Nebeneinander im öffentlichen Raum fördern.</li> <li>• Notwendige Kooperationen sind sichergestellt.</li> </ul>
<p><b>Methoden und Angebote</b></p>	<p>Innerhalb eines niedrighschwelligen, bedarfsorientierten und wechselnd parteilichen Ansatzes bieten die multiprofessionellen Teams von <i>sam</i> und <i>help U</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsenz, Kommunikation und Information</li> <li>• Konfliktregelung</li> <li>• Erstberatung</li> <li>• Krisenintervention und Erste Hilfe</li> <li>• Vermittlung und Begleitung in weiterführende Einrichtungen</li> <li>• Hinzuziehen von SpezialistInnen</li> <li>• Vernetzung/Kooperation mit Institutionen und anderen sozialen Einrichtungen</li> <li>• Schulungen für KooperationspartnerInnen und relevante Institutionen/Gruppen</li> <li>• Beschwerdemanagement</li> <li>• Monitoring</li> </ul>

## EINRICHTUNGSDATEN *sam*

<b>Eröffnung der Einrichtung</b>	Oktober 2007
<b>Träger</b>	Suchthilfe Wien gGmbH
<b>MitarbeiterInnen</b>	<p>3 TeamleiterInnen (40 Wh) + 32 MitarbeiterInnen (31 x 32 Wh, 1 x 16 Wh)</p> <p>Es wird auf eine paritätische Geschlechterverteilung Wert gelegt; die MitarbeiterInnen haben unterschiedliche Qualifikationen (Dipl. SozialarbeiterInnen, SoziologInnen, PsychologInnen, PädagogInnen, Lebens- und SozialberaterInnen) und Sprachkenntnisse (Polnisch, Russisch, Französisch, Englisch, Slowakisch, Tschechisch, Ungarisch, Serbisch, Kroatisch, Bosnisch, Rumänisch und Bulgarisch)</p>
<b>Einsatzzeiten</b>	<p>Bedarfsorientiert im Zeitraum von:</p> <p><u>Sommer (April bis September)</u>  Täglich außer Di 09:00 – 22:00 Uhr  Di 09:00 – 17:00 Uhr</p> <p><u>Winter (Oktober bis März)</u>  Täglich außer Di 09:00 – 20:00 Uhr  Di 09:00 – 17:00 Uhr</p>
<b>Finanzierung</b>	      <p>Bezirksvorsteherung Wien 2    Bezirksvorsteherung Wien 3    Bezirksvorsteherung Wien 4</p>    <p>Bezirksvorsteherung Wien 7    Bezirksvorsteherung Wien 8    Bezirksvorsteherung Wien 9</p>    <p>Bezirksvorsteherung Wien 10    Bezirksvorsteherung Wien 12    Bezirksvorsteherung Wien 16</p> 

**sam TEAMS**

	<i>sam 2</i>	<i>sam flex</i>	<i>sam hauptbahnhof</i>
<b>Start</b>	April 2008	Juni 2008	Oktober 2014
<b>MitarbeiterInnen</b> (exkl. Leitung)	9	12	11
<b>LeiterIn</b>	DSA Markus Bettesch	DSA <sup>in</sup> Sandra Diwoky, MA	DSA Guido Fritz
<b>Einsatzgebiete</b>	<p><b><u>2. Bezirk:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Praterstern und nähere Umgebung</li> <li>bedarfsorientiert im gesamten Bezirk</li> </ul>	<p><b><u>7. Bezirk:</u></b> Urban-Loritz-Platz, Gürtelgrünstreifen, Stadtbibliothek, Europaplatz und Teile des Westbahn-hof</p> <p><b><u>8. und 16. Bezirk:</u></b> Bereich U6-Station Josefstädterstraße und Umgebung</p> <p><b><u>9. Bezirk:</u></b> Julius-Tandler-Platz und Umgebung, Spittelau, Votivpark sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk</p> <p><b><u>12. Bezirk:</u></b> Bahnhof Meidling, Vorplatz Arcade, Schedifkaplatz, Aßmayergasse, Migazziplatz, Meidlinger Markt, Herman-Leopoldi-Park, Wilhelmsdorfer Park sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk</p>	<p><b><u>3. Bezirk:</u></b> Wien Mitte, Stadtpark, Rochusmarkt, Station Rennweg, Kardinal-Nagl-Platz, Schweizergarten, Quartier Belvedere sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk</p> <p><b><u>4. Bezirk:</u></b> Südtiroler Platz und Umgebung, Quartier Belvedere sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk</p> <p><b><u>10. Bezirk:</u></b> Hauptbahnhof inkl. Vorplätze und Unterführungen sowie dessen nahe Umgebung, Columbus Platz, Helmut-Zilk-Park, Bildungscampus Sonnwendviertel, Keplerplatz, Reumannplatz sowie bedarfsorientiert im gesamten Bezirk</p>
<b>Stützpunkt</b> (keine Anlaufstelle) und Erreichbarkeit	<p>Molkereistr. 6/2-3 1020 Wien</p> <p>Tel.: 0676/811853712</p> <p>E-Mail: <a href="mailto:sam2@suchthilfe.at">sam2@suchthilfe.at</a></p>	<p>Gumpendorfer Gürtel 8/ 4. Stock, 1060 Wien</p> <p>Tel.: 0676/811853702</p> <p>E-Mail: <a href="mailto:samflex@suchthilfe.at">samflex@suchthilfe.at</a></p>	<p>Am Hauptbahnhof 2/ TOP 350-351 1100 Wien</p> <p>Tel. : 0676/811853722</p> <p>E-Mail: <a href="mailto:samhbh@suchthilfe.at">samhbh@suchthilfe.at</a></p>

## EINRICHTUNGSDATEN *help U*

<b>Eröffnung der Einrichtung</b>	Oktober 2005
<b>TrägerInnen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suchthilfe Wien gGmbH</li> <li>Wiener Linien</li> </ul>
<b>MitarbeiterInnen</b>	<p>Leitung (40 Wh) + 8 MitarbeiterInnen à 40 Wh (4 von der Suchthilfe Wien, 4 von den Wiener Linien)</p> <p>Leiter: Gerhard Kanta (WL)</p>
<b>Einsatzgebiete</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Karlsplatz: Passage, U-Bahnsteige und Teile des Resselparks</li> <li>U6-Stationen Gumpendorfer Straße, Handelskai, Dresdner Straße, Jägerstraße und Neue Donau</li> <li>U4-Stationen Kettenbrückengasse, Pilgramgasse und Margareten Gürtel</li> <li>alle anderen U-Bahnstationen bedarfsorientiert auf Auftrag</li> </ul>
<b>Einsatzzeiten</b>	<p>Mo bis Fr: 07:00 – 21:00 Uhr</p> <p>Sa, So und Feiertag: 13:00 – 21:00 Uhr</p>
<b>Stützpunkt (keine Anlaufstelle) und Erreichbarkeit</b>	<p>Karlsplatz, Westpassage</p> <p>Tel.: 01/7909-109</p> <p>E-Mail: <a href="mailto:helpU@wienerlinien.at">helpU@wienerlinien.at</a></p>
<b>Finanzierung</b>	

## **AUSGANGSLAGE UND HINTERGRUND**

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

## **ALLGEMEINE TÄTIGKEITSBESCHREIBUNG *sam***

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

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

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

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

Zudem führt *sam* Beobachtungen von Örtlichkeiten im öffentlichen und halböffentlichen Raum und/oder von spezifischen Gruppen und Szenen durch, um Informationen über Geschehnisse, Bedarfssituationen und Problemlagen zu erhalten. Bedarfsorientiert werden bei den KooperationspartnerInnen und StakeholderInnen vor Ort (z.B.: MA 48, MA 42, HausmeisterInnen, Geschäftstreibende, Exekutive, etc.) die jeweils auftretenden Problemlagen recherchiert.



*sam* ist sieben Tage die Woche und zu bedarfsorientierten Zeiten (früh, tagsüber und/oder abends) im öffentlichen Raum präsent, wobei jeweils ein oder mehrere Zweier-Team(s) im Einsatz sind. Die MitarbeiterInnen sind zudem telefonisch und per E-Mail erreichbar.

Derzeit gibt es die Teams *sam 2* (Praterstern und Umgebung), *sam flex* (Bezirke 7, 8, 9, 12, 16) sowie *sam hauptbahnhof* (Bezirke 3, 4, 10).

## **ALLGEMEINE TÄTIGKEITSBESCHREIBUNG *help U***

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

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

## BERICHT *sam 2*

### Praterstern und Umgebung

Anfang des Jahres hielten sich im Schnitt zeitgleich 45 (20 bis 70) marginalisierte Menschen im Einsatzgebiet von *sam 2* auf. Dies ist ein leichter Anstieg gegenüber dem Vergleichszeitraum 2014. Mit Beginn der wärmeren Jahreszeit (ab April) war trotz der weiterhin erhöhten Polizeipräsenz ein Anstieg zu verzeichnen, im Schnitt hielten sich zeitgleich 70 (Bandbreite 20 bis 100) marginalisierte Menschen im Areal auf. Im Sommer 2014 waren es im Schnitt noch 50 (15 bis 85) gewesen.

Im zweiten Halbjahr waren im Schnitt etwa 60 (Bandbreite 25 bis 95) marginalisierte Menschen zeitgleich anzutreffen. Dies ist ein leichter Anstieg gegenüber dem Vergleichszeitraum 2014, entspricht aber in etwa den Zahlen des zweiten Quartals 2015. Der sonst in der kälteren Jahreszeit übliche Rückgang war in diesem Jahr vorerst nicht zu beobachten. Dieser trat erst ab der zweiten Dezemberhälfte ein – aufgrund einer intensivierten polizeilichen Tätigkeit. Der verstärkte Polizeieinsatz ist allerdings nicht auf den Aufenthalt von marginalisierten Menschen am Praterstern zurückzuführen, sondern auf vermehrten Cannabishandel seit dem Frühherbst 2015.

Ab dem Frühherbst 2015 etablierte sich eine Gruppe von 25 bis 40 Flüchtlingen und Asylwerbern am Praterstern. Die meisten von ihnen stammen aus Algerien, Tunesien und anderen nordafrikanischen Ländern. Es handelte sich dabei ausschließlich um Männer zwischen 20 und 30 Jahren. Sie hielten sich vorwiegend zwischen Tegetthoff-Denkmal und McDonalds auf und stellten für die MitarbeiterInnen von *sam 2* eine große Herausforderung dar. Neben der sprachlichen Barriere war auch ein Mangel an Respekt vor allem gegenüber weiblichen MitarbeiterInnen ein Problem. Die Angebote von *sam 2* wurden von ihnen kaum angenommen. Ein großer Teil dieser Gruppe ging einem offensiven und auffälligen Handel mit Cannabis nach, der sich nach und nach zuspitzte. Dieses Phänomen führte zu vermehrten AnrainerInnenbeschwerden und beeinträchtigte das subjektive Sicherheitsgefühl. Durch ein entsprechendes Vorgehen der Polizei konnte der Cannabishandel seit der zweiten Dezemberhälfte jedoch verringert werden.

Bei den marginalisierten Menschen, die sich am Praterstern aufhalten, handelt es sich um keine homogene Gruppe. Die persönlichen Problemlagen sind hauptsächlich missbräuchlicher Umgang mit Alkohol und/oder anderen Drogen, Verlust von Wohnung und Arbeit, fehlende bzw. mangelhafte medizinische Versorgung, prekärer Aufenthaltsstatus, psychische Probleme bzw. Erkrankungen. Zum einen trifft *sam 2* eine Gruppe von Menschen an, die wohnversorgt sind, aber aufgrund ihres geringen Einkommens ihre Freizeit an diesem Ort verbringen – primär im Sommer – und zudem Alkohol im öffentlichen Raum konsumieren. Eine weitere Gruppe (ca. 50 Personen) hat Migrationshintergrund (Polen, Slowakei, Ungarn), viele dieser Menschen sind obdachlos und haben keinen Zugang zum bestehenden Sozialsystem. Eine Gruppe von DrogenkonsumentInnen (ca. 30 Personen) nutzt den Praterstern regelmäßig als Treffpunkt, fast alle sind in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk integriert. Hier kooperierte *sam 2* mit den Einrichtungen *streetwork* und *jedmayer*, um adäquate Vermittlungen im Bereich Unterkunft und Tagesstruktur setzen zu können.

Die Polizeipräsenz und entsprechende Interventionen von *sam 2* führten dazu, dass der Bahnhofseingang auch in den letzten Monaten freigehalten werden konnte und sich die Menschen

am Praterstern auf Orte in der näheren Umgebung verteilt. Die Situation im Eingangsbereich ist weiterhin sozial verträglich. Andere wichtige Hauptverkehrswege (z.B. Abgang U1, Durchgänge etc.) werden allerdings immer wieder von marginalisierten Menschen verstellt. Hier liegt ein Schwerpunkt der Arbeit von *sam 2* auf der Regelkommunikation.

Seit der Winterregelung des FSW waren im Kerneinsatzgebiet von *sam 2* de facto keine Nächtiger mehr wahrnehmbar. Im Sommer und Herbst wurde vor allem die Passage neben dem China Restaurant „GREEN“ zum Nächtigen genutzt.

### Maßnahmen

- In den Wintermonaten hat *sam 2* durch Vermittlungstätigkeit dazu beigetragen, das Überleben obdachloser Menschen zu sichern.
- Zur Verhinderung von Konflikten und aggressiven Handlungen innerhalb der Gruppe marginalisierter Menschen setzt *sam 2* bereits im Vorfeld Deeskalationsmaßnahmen und arbeitet eng mit Polizei und Sicherheitskräften (von ÖBB und Wiener Linien, bei Bedarf auch von McDonalds und Billa) zusammen.
- Die im Frühjahr 2014 aufgestellten oberirdischen und kostenlosen Urinale sowie die Vergabe von Jetons für die Nutzung der betreuten WC-Anlage der Wiener Linien sorgten für eine weitere Verbesserung der Situation. Zum Betreuungspersonal der WC-Anlage hat das *sam*-Team regelmäßigen Kontakt.
- Ein Kontingent an Plätzen für Menschen vom Praterstern beim Projekt KUWO (Kurzzeitwohnen der Caritas Wien) ermöglichte eine bessere und nachhaltigere Unterbringung.

### **Spezielle Tätigkeiten**

#### Erweiterte Einsätze und Monitoring

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

Im Jänner 2015 erhielt *sam 2* einen Monitoringauftrag für den Max-Winter-Platz, im Juni 2015 für den Donaukanal - Höhe Rotundenbrücke.

#### Angebotserweiterung *sam 2* „Sicher durch die Nacht“

In den Abendstunden werden der Praterstern und dessen Infrastruktur von Jugendlichen und jungen Erwachsenen zur abendlichen Freizeitgestaltung frequentiert. Es wurde vermutet, dass sie vor dem Besuch diverser Lokale in der Umgebung des Areals den öffentlichen Raum als Sammelpunkt und zum Konsum von günstig erworbenem Alkohol abseits von Gastronomiebetrieben nutzen.

Auf Wunsch der Bezirksvorstehung Leopoldstadt beauftragte die Sucht- und Drogenkoordination Wien *sam 2*, im Rahmen seines sozialräumlichen Auftrags präventive Angebote zu entwickeln, welche die Situation verbessern und die Risikokompetenz der Jugendlichen fördern.

*sam* arbeitete daraufhin von Mai bis Ende September bis 23 Uhr im öffentlichen Raum.

Die hauptsächliche Problemlage war jedoch, wie sich zeigte, nicht das Konsumieren von Alkohol oder aggressives Verhalten, sondern der Cannabiskonsum und ein damit einhergehender Cannabishandel. Angesichts dieses Befunds sowie aufgrund der Tatsache, dass die „klassische“ Zielgruppe von *sam 2* die Ressourcen der Einrichtung stark vereinnahmt, wurde das Projekt 2016 nicht verlängert, und die Erfahrungen und Ergebnisse wurden an das Institut für Suchtprävention und die regionale Jugendarbeit weitergegeben.

### Vernetzung

Wichtige VernetzungspartnerInnen sind die Einrichtungen Bürgerdienst, Gebietsbetreuung 02, Wohnpartner (Nachbarschafts-Service für die BewohnerInnen städtischer Wohnhausanlagen), Fairplay (Kommunikationsprojekt für den öffentlichen Raum), Einrichtungen der Caritas sowie das „Stern“ (Tageszentrum inkl. Beratungsstelle). Das von *sam 2* organisierte „operative Sicherheits-Jour-Fixe Praterstern“ findet ebenfalls regelmäßig statt.

### Öffentlichkeitsarbeit

Im Juni 2015 war *sam 2* mit einem Infostand am Mexikoplatzfest vertreten.

Im Juli 2015 organisierte *sam 2* mit der Gebietsbetreuung 02 und der Bassena ein Boccia-Turnier unter dem Motto „jung & alt“, um hier eine reale Begegnungsfläche für ältere Menschen und Jugendliche zu schaffen.

Im September 2015 war *sam 2* mit einem Infostand am Stuwerviertelfest und bei der Jubiläumsveranstaltung „20 Jahre Bassena“ vertreten.

## **BERICHT *sam flex***

### **Bahnhof Meidling und 12. Bezirk**

#### Umgebung Bahnhof Meidling

Nach dem Umbau des obersten Teils der Meidlinger Hauptstraße und des Platzes vor dem Einkaufszentrum Arcade herrscht in diesen Arealen wieder „Normalbetrieb“. Nach wie vor ist die Zahl marginalisierter Menschen recht gering (3-6). Sie nutzen den Ort als Treffpunkt oder zum längeren Aufenthalt. Auch von BettlerInnen wird der Platz vor der Arcade häufig frequentiert. *sam flex* hat im letzten halben Jahr zu diesem Einsatzgebiet keine Beschwerden erhalten. Sehr wohl wird aber die Entwicklung in der wärmeren Jahreszeit zu beobachten sein: Wie nutzen Menschen den neu gestalteten Platz, und etabliert er sich erneut als Treffpunkt für marginalisierte Menschen? Wie und von wem wird der neu gestaltete Sitzbereich am oberen Ende der Meidlinger Hauptstraße genutzt werden?

Im Bahnhof selbst besteht eine gute Zusammenarbeit mit den Wiener Linien, aber auch mit MitarbeiterInnen von Mungos-Security. Die Areale werden von marginalisierten Menschen kaum zum Aufenthalt genutzt, mit Ausnahme des Warteraums bei der Eichenstraße in der kalten Jahreszeit.

Im Gegensatz zum Platz vor der Arcade, an dem sich die Anzahl der marginalisierten Menschen in den letzten Jahren reduziert hat, ist die Zahl am Schedifkaplatz leicht gestiegen: Vor allem im Spätsommer und Herbst hielten sich immer wieder Gruppen junger Flüchtlinge vor Ort auf. BettlerInnen sind hier regelmäßig anzutreffen, und auch einige obdachlose Menschen sehen den Schedifkaplatz als ihr „Zuhause“. Abhängig von der Jahreszeit werden zwischen drei und 18 marginalisierte Menschen angetroffen; abends, wenn der Canisibus vor Ort ist, sind es bis zu 50 von Armut betroffene Menschen.

*sam* kommt hier mit AnrainerInnen und besorgten BürgerInnen ins Gespräch. Die MitarbeiterInnen informieren über ihre Tätigkeit und klären über die Lebenssituation obdachloser, suchtkranker und neuerdings auch geflüchteter Menschen auf.

Konflikte zwischen PassantInnen/AnrainerInnen und obdachlosen oder drogenkranken Personen rund um den Bahnhof wurden nicht beobachtet. Die Situation stellt sich als sozial verträglich dar.

#### Sonstige Orte im 12. Bezirk

Das Gebiet rund um die U6-Station Niederhofstraße, dazu gehören auch Aßmayergasse, Migaziplatz, Herman-Leopoldi-Park und Meidlinger Markt, hat sich als zweites fixes Einsatzgebiet von *sam* in Meidling etabliert. Im zweiten Halbjahr 2015 gab es auch gelegentlich Beschwerden zum Thema Drogenhandel rund um den Interspar in der Niederhofstraße. *sam flex* beobachtete diese Situation und vernetzte sich mit *streetwork* der Suchthilfe Wien. In der wärmeren Jahreszeit halten sich auch obdachlose und drogenkranke Menschen in der Gegend auf, es sind allerdings keine Konflikte zu beobachten. Die AnrainerInnen fühlen sich durch Suchtgifthandel gestört, dieses Problem ist auch Bezirk und Polizei bekannt.

Auch der Miep-Gies-Park wurde auf Ersuchen der Bezirksvorstehung nach einer Beschwerde über jugendlichen Cannabis-Konsum intensiver begangen. *sam flex* ist in Meidling ausgezeichnet

vernetzt, konnte eigene Erfahrungen und die anderer Institutionen verknüpfen und so dem Bezirk eine fundierte Rückmeldung geben. Vereinzelt trifft *sam flex* hier auch obdachlose KlientInnen an.

Gelegentlich ist *sam flex* im Wilhelmsdorfer Park, bei der Unterführung bei der U4-Station Meidlinger Hauptstraße oder bei der U4/U6-Station Längenfeldgasse unterwegs, um sich ein Bild zu machen. Dabei treffen die MitarbeiterInnen vereinzelt marginalisierte Menschen an, vor allem BettlerInnen. Menschen, die aus Osteuropa zugewandert sind, verweisen sie an die Sozial- und Rückkehrberatung der Caritas.

### Vernetzung

In Meidling gibt es ein Sicherheits-Jour-fixe, das von *sam flex* geleitet wird und einmal im Quartal stattfindet. Ebenso ist *sam flex* Mitglied im Regionalforum im 12. Bezirk und beteiligt sich an der jährlichen Veranstaltung „Soziales Wohnzimmer Meidling“, bei der sich soziale Einrichtungen des Bezirks präsentieren. Auch bei der Initiative des Bezirks „Sicher:12! Gemeinsam für mehr Sicherheit im Bezirk“ war *sam flex* 2015 wieder vertreten.

Durch die gute Zusammenarbeit und intensive Vernetzung mit unterschiedlichen Institutionen im Bezirk sind die Abklärung von Problemlagen und der Austausch untereinander meist unkompliziert und rasch möglich.

### **Julius-Tandler-Platz und 9. Bezirk**

#### Julius-Tandler-Platz und Umgebung

Im ersten Halbjahr hielten sich etwa fünf bis 18 marginalisierte Menschen am Julius-Tandler-Platz auf. Lediglich am Sonntag waren es bedeutend mehr – je nach Wetter bis zu 30 Personen. Dies ist in erster Linie auf den auch sonntags geöffneten Billa-Supermarkt zurückzuführen.

In der zweiten Jahreshälfte hielten sich unter der Woche nur mehr etwa fünf bis zehn marginalisierte Menschen auf. Einige von ihnen sind wohnversorgt, und für diese stellt der Bahnhof einen Treffpunkt dar, um ihre sozialen Kontakte zu pflegen. Auch im zweiten Halbjahr waren am Wochenende mehr marginalisierte Menschen anzutreffen – an Sonntagen bis zu 25. Sonntags ist zudem eine auffallende Präsenz von Punks zu konstatieren. *sam flex* ist deshalb hier auch mit der Einrichtung aXXept vernetzt.

Aufgrund der Polizeiinspektion direkt im Bahnhofsgebäude ist die Lage zumeist ruhig und es kommt kaum zu Konflikten. Am Spittelauer Platz waren im letzten Halbjahr keine außergewöhnlichen Interventionen notwendig, es halten sich hier kaum marginalisierte Menschen auf. Auch an Montagen, an denen der Louisebus vor Ort ist, gibt es keine Störungen. Insgesamt hat sich die Situation am Julius-Tandler-Platz deutlich entspannt.

Die nahegelegene U4-Station Friedensbrücke ist, vor allem im Winter, ein beliebter Treffpunkt für drei bis fünf obdachlose und alkoholranke Männer, die hauptsächlich aus Polen stammen. In der Station gibt es keine permanente Stationsaufsicht, was zur Attraktivität des Ortes beiträgt. Die Gruppe der Männer ist wegen des Aufenthalts an der Uferseite des 20. Bezirks ganzjährig auffällig. Es gab aus diesem Gebiet regelmäßige Beschwerden. Die Gruppe eignete sich zum Teil Areale des nahegelegenen Skater-Parks an und wird auch in Wanderbewegungen in Richtung

Spittelauer Park und vereinzelt zum Julius-Tandler-Platz wahrgenommen. Interventionen mit Menschen aus diesen Gruppen stellen einen Schwerpunkt in der Arbeit von *sam flex* dar.

Die verstärkte Polizeipräsenz an Problemzonen wie dem Praterstern führte seit Dezember 2015 zu einer Verschiebung des Aufenthalts marginalisierter Menschen – so auch hin zum Gebiet rund um die Friedensbrücke, wo *sam flex* zunehmend marginalisierte Menschen mit problematischem Verhalten (wie hohem Alkoholisierungsgrad, Pöbeln) wahrnahm. Es handelte sich hier an Spitzenzeiten um bis zu 15 Personen zeitgleich. Das Gebiet wird seither vermehrt von *sam flex* aufgesucht.

Bei all den genannten KlientInnen steht die punktuelle Verbesserung der Lebenssituation, speziell des Gesundheitszustandes, im Vordergrund. Hauptproblem sind bei vielen neben der Obdachlosigkeit die schlechte physische und psychische Verfassung und mangelnde Hygiene, verstärkt durch missbräuchlichen Alkoholkonsum. Die Vermittlung zu medizinischen Einrichtungen und Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe ist hier also zentraler Ansatzpunkt. Diese Maßnahmen unterstützen nicht nur die individuelle Lebenssituation, sondern tragen auch zur Entlastung des öffentlichen Raumes bei.

#### Sonstige Orte im 9. Bezirk

In unregelmäßigen Abständen werden die Spittelau, der Arne-Carlsson-Park, die U4-Station Roßauer Lände und gelegentlich auch der Liechtensteinpark aufgesucht. An diesen Einsatzorten kann von keinen besonderen Auffälligkeiten gesprochen werden.

Regelmäßig besuchte *sam flex* hingegen den Sigmund-Freud- und Votivpark. Vor allem in den Sommermonaten hielten sich hier viele marginalisierte Menschen auf (durchschnittlich zwischen 15 und 20 Personen). Die Vermittlung zu adäquaten Hilfseinrichtungen stand im Vordergrund, wobei diese in vielen Fällen erst in der kalten Jahreszeit erfolgreich war. Das liegt einerseits daran, dass viele der KlientInnen keine Ansprüche auf Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe haben, und andererseits daran, dass obdachlose Menschen, die stark alkoholisiert sind, oft keine Notwendigkeit für Veränderungen sehen. Ein weiterer Aspekt ist, dass obdach- und wohnungslose Menschen – und hier vor allem BettlerInnen aus Süd- und Osteuropa – lieber in ihren Familienverbänden im öffentlichen Raum schlafen, als nach Geschlechtern getrennt in Quartieren.

Teilweise nutzten marginalisierte Menschen auch die Votivgarage als Aufenthaltsort. Die MitarbeiterInnen von *sam flex* kontaktierten sie dort und unterstützten zudem die MitarbeiterInnen von WIPARK.

#### Spezielle Tätigkeiten

*sam flex* hielt im Jugendzentrum „Zentrum 9“ im Jänner 2015 eine Informationsveranstaltung ab. Es zeigte sich in diesem Rahmen, dass es vor allem im Bereich Skater-Park zu Nutzungskonflikten zwischen den Jugendlichen und marginalisierten Menschen kommt. Die Jugendlichen zeigten jedoch großes Verständnis für die Situation der Obdachlosen und so planten sie für den „Tag der Nachbarschaft“ am 29.5.2015 ein Fest, zu dem sie ausdrücklich auch obdachlose Menschen einladen. Beim Fest wurde auch Geld für die Versorgung obdachloser Menschen gesammelt und unmittelbar dem Canisi-Bus der Caritas übergeben. *sam flex* war an diesem Tag mit einem Info-stand vertreten.

### Vernetzung

Eine wichtige Aufgabe der Mobilien Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum ist die Vernetzung mit KooperationspartnerInnen. *sam flex* ist Teil des Regionalforums für den 9. Bezirk. Intensivere Vernetzung gab es 2015 mit JUVIVO, dem Diakonie-Flüchtlingswohnhaus Glasergasse, der Gebietsbetreuung, dem Bürgerdienst und der Polizei am Julius-Tandler-Platz. Ebenso wurde die Vernetzung mit Mungos-Security verstärkt: Auf Wunsch des ÖBB-Liegenschaftsmanagements findet routinemäßig alle zwei Wochen ein Vernetzungsgespräch am Franz-Josefs-Bahnhof statt.

### **U6-Station Josefstädter Straße**

Am Einsatzort Josefstädter Straße werden zwischen 35 und 45, zu Spitzenzeiten bis zu 55 Menschen wahrgenommen, wobei es sich zu einem Großteil um Suchtkranke handelt. Sie halten sich aber nun nicht mehr zwischen den Imbissständen und dem Stationsgebäude auf, sondern überwiegend bei der Haltestelle der Linie 33 bzw. vor dem Stationseingang zur U6.

Ziel ist es hier einerseits, die Regeln des öffentlichen Raums zu kommunizieren und andererseits die KollegInnen von *streetwork* dabei zu unterstützen, die KlientInnen an das Sucht- und Drogenhilfenetzwerk anzubinden. Der Aufbau einer Betreuungsbeziehung erscheint hier für *sam flex* nicht zweckmäßig, da der Großteil der Menschen die niedrigschwelligen Einrichtungen *jedmayer*, *change* und *streetwork* bereits kennt und viele dort bereits in Betreuung sind.

Der Umbau des Platzes vor dem Stationsgebäude ist abgeschlossen, die räumlichen Verhältnisse und somit die Bedingungen für marginalisierte Menschen haben sich jedoch kaum verändert. Auch während der Bauarbeiten haben sie den Bereich nicht verlassen, sondern sind auf den Platz vor dem Yppenheim ausgewichen.

Am Platz vor dem Yppenheim, der ja im Herbst 2014 erneuert wurde, halten sich nicht nur suchtkranke, sondern auch obdachlose und stark alkoholisierte Menschen auf. Diese nutzen den Sims des Grundstückzaunes als Sitzmöglichkeit, was zur Verärgerung der BewohnerInnen des Yppenheims führte. *sam flex* war hier auch mit der Hausbesorgerin und der Hausverwaltung in Kontakt. An einer zufriedenstellenden Lösung wird gearbeitet.

Zur kalten Jahreszeit kommt es im Tageszentrum JOSI immer wieder zu „Schließzeiten“ in dem Sinn, dass hinzukommende KlientInnen aufgrund von Überfüllung nicht in die Einrichtung eingelassen werden. In diesen Fällen sind mehr Interventionen von *sam flex* nötig. Zumeist handelt es sich um Vermittlungsversuche in Notquartiere sowie Deeskalation von Konflikten.

Allgemein wird die Beschwerdelage zwischen den U6-Stationen Thaliastraße und Josefstädterstraße als recht hoch eingeschätzt: *sam flex* erhält über die Bezirksvertretung 16 immer wieder Beschwerde-Mails zur Bearbeitung. Als hauptsächliches Ärgernis wird darin aber der Suchtgift-handel beschrieben, und in dieser Angelegenheit kann die Soziale Arbeit keine Lösungen anbieten.

### Vernetzung

*sam flex* ist im Regionalforum für den 8. und 9. Bezirk vertreten und auf diese Weise mit wichtigen KooperationspartnerInnen im Gespräch. Im 16. Bezirk gibt es gute Kontakte zur Gebietsbetreuung. Vor Ort hat der Austausch mit dem Tageszentrum JOSI eine besondere Bedeutung. Für



2016 ist wieder ein Infostand für AnrainerInnen und PassantInnen in Zusammenarbeit mit JOSI, den Wiener Linien, der Polizei und *streetwork* geplant.

### **Westbahnhof und Umgebung**

Im Frühjahr hielten sich in der Bahnhofshalle etwa zehn bis 20 marginalisierte Menschen auf, das war deutlich weniger als noch im Winter 2014/15, als *sam flex*, speziell an besonders kalten Tagen, bis zu 60 marginalisierte Menschen zählte.

In der zweiten Jahreshälfte 2015 dominierte am Westbahnhof das Thema „Flüchtlinge“. Vor allem Mitte September, als Tausende Flüchtlinge dort ankamen und versorgt werden mussten, war *sam flex* sehr gefordert. Einerseits wurden Informationen beschafft, um diese dann an die Menschen vor Ort (Flüchtlinge, HelferInnen, SpenderInnen, *sam*-KlientInnen) weiterzugeben; andererseits erwies sich die Arbeit mit dem „Stammklientel“ am Bahnhof als wichtig, um den NPOs und freiwilligen FlüchtlingshelferInnen für deren Arbeit sozusagen „den Rücken freizuhalten“. Die Einsatzzeiten und Interventionen sind daher in den Monaten September und Oktober überdurchschnittlich hoch.

Die Situation der alkohol- oder drogenkranken Menschen hat sich am Bahnhof wenig geändert; nach wie vor halten sich viele Menschen (abhängig von Jahreszeit und Witterung) in der Halle auf. Eine Differenzierung zwischen marginalisierten, obdachlosen Armutsreisenden, Flüchtlingen, BettlerInnen oder wohnversorgten psychisch kranken Menschen war im Herbst/Winter 2015 aufgrund der hohen Frequenz kaum möglich.

Naturgemäß waren aufgrund dieses hohen Personenaufkommens auch auf allen Plätzen rund um den Bahnhof (vor dem Motel One, dem Restaurant Vapiano und dem Europaplatz) mehr Interventionen nötig als in den Monaten davor.

Auch am Europaplatz bei den Straßenbahnhaltestellen (Bereich 7. Bezirk) waren immer wieder marginalisierte Menschen anzutreffen: Hier handelte es sich hauptsächlich um BettlerInnen aus Bulgarien, der Slowakei und Rumänien. *sam flex* kommunizierte auch häufiger die Regeln des öffentlichen Raums, was das Nächtigen und Betteln betrifft; darüber hinaus wurde Informationsmaterial weitergegeben. Ende Dezember fanden zwei Nachteinsätze statt, bei denen versucht wurde, die Schläferinnen (es waren tatsächlich nur Frauen) in Notquartiere zu vermitteln. Bei der erhöhten Anzahl von BettlerInnen sind immer wieder auch Frauen mit Kindern vor Ort – hier arbeitete *sam flex* 2015 verstärkt mit der MAG11, dem Amt für Jugend und Familie, zusammen.

Der Christan-Broda-Platz ist aus Sicht von *sam flex* ein unauffälliges Einsatzgebiet; viele verschiedene Menschen nutzen den Platz, es wurden aber zu keiner Zeit Konflikte beobachtet. Darüber hinaus sind eher selten marginalisierte Menschen anzutreffen. PassantInnen sind allerdings immer wieder durch die Anwesenheit von Punks verunsichert, die beim Aufgang zum Platz sitzen. *sam flex* leitet seit einigen Jahren das „Sicherheits-Jour fixe für Westbahnhof/Urban Loritz Platz“, in dem aXXept, Wiener Linien, ÖBB, Polizei und die MA 42 vernetzt sind, um eben solche Angelegenheiten zu diskutieren. Dennoch gibt immer wieder Beschwerden zu diesem Gebiet (vor allem an die Bezirksvertretung Mariahilf), und *sam flex* wurde mit einem Monitoring beauftragt.

## **Urban-Loritz-Platz und Gürtelgrünstreifen**

Nach wie vor hält sich eine Gruppe wohnungsloser Männer (hauptsächlich Polen) hier auf, was immer wieder zu Irritationen bei AnrainerInnen führt. Die Aufgabe von *sam flex* besteht darin, neben der Kommunikation der Regeln des öffentlichen Raums, die Vermittlung zu medizinischer Versorgung zu gewährleisten und Motivationsgespräche in Richtung Reduktion des Alkoholkonsums zu führen. In der kalten Jahreszeit geht es häufig um die Vermittlung in Notquartiere.

Ein besonderer Erfolg gelang Anfang 2015: Nach jahrelangen Bemühungen konnte ein pflegebedürftiger obdachloser Zuwanderer, wiewohl ohne Versicherung und Ansprüche im Bereich Pflege, in ein Pflegeheim vermittelt werden.

Die Parks an der Westbahnstraße werden vor allem im Sommer von drei bis sieben marginalisierten Menschen genutzt, wohingegen in der kalten Jahreszeit die Hauptbibliothek einen beliebten Treffpunkt darstellt. Zur Bibliothek gibt es im Winter regelmäßig Kontakt über die Security MitarbeiterInnen; sie kontaktieren *sam flex* bereits präventiv, bevor Konflikte auftreten.

Der Emil-Maurer-Park wurde im Sommer und Herbst stark von Bettler-Familien genutzt. Sie hielten sich hier nicht nur tagsüber auf – bis zu 25 Menschen nächtigten auch im Park, wobei die Schlafstätten einiges an Platz einnahmen. Tagsüber wurden die Menschen meist beim Betteln rund um den Westbahnhof angetroffen; die mehrsprachigen MitarbeiterInnen von *sam flex* kamen mit ihnen gut ins Gespräch und kommunizierten die Regeln des öffentlichen Raums. Die Nutzung des Spiel- und Skaterparks durch Jugendliche wird durch die BettlerInnen nicht beeinträchtigt, da sich diese im Bereich der Wiese zwischen Wien-Strom-Gebäude und Stollgasse aufhalten. Problematisch ist hier teilweise die schwer einsehbare Bepflanzung eines Gräserbeets, die zur missbräuchlichen Verwendung (v.a. zum Urinieren) einlädt – an einer Veränderung wird gearbeitet.

## **Spezielle Tätigkeiten**

### Erweiterte Einsätze und Monitoring

*sam flex* übernimmt bei gesonderten Anfragen und Beschwerdelagen (über die Sucht- und Drogenkoordination bzw. andere KooperationspartnerInnen) Monitoringaufträge, in deren Rahmen aktuelle Entwicklungen im öffentlichen Raum beobachtet und etwaige Interventionsnotwendigkeiten geprüft werden.

### Vernetzung

*sam flex* ist Teil des Regionalforums für den 6. und 7. Bezirk. So können wichtige Kontakte zu KooperationspartnerInnen aufrechterhalten werden. Auf Einladung des 7. Bezirks beteiligte sich *sam flex* im März auch am Kinderparlament „Ich mach mit in Neubau“ und stand im Rahmen der „Kinderparlaments-Sozialkommission“ den Kindern Rede und Antwort zum Thema „Obdach- und Wohnungslosigkeit“.

Seit dem Frühjahr 2014 findet regelmäßig das Sicherheits-Jour fixe für das Gebiet Westbahnhof statt. Zur Teilnahme konnten neben ÖBB, Mungos-Security und Wiener Linien auch das Centermanagement, „aXXept“ und die Polizei gewonnen werden, auch die Polizeiinspektion Urban-

Loritz-Platz ist hier vertreten. Ziel der Vernetzung ist die Analyse von Problemsituationen und die Absprache gemeinsamer Strategien, um ein sozial verträgliches Nebeneinander zu ermöglichen.

## **BERICHT *sam hauptbahnhof***

### **Hauptbahnhof und Umgebung**

#### *Bahnhofsgebäude*

Eine besondere Herausforderung im zweiten Halbjahr war die Flüchtlingshilfe am Hauptbahnhof. Ab September 2015 übernahm *sam hbh* gemeinsam mit vielen anderen Organisationen im Auftrag der Stadt Wien eine wichtige Funktion in der Versorgung der ankommenden Flüchtlinge. Besonders durch die hohe Fremdsprachenkompetenz konnten die *sam*-MitarbeiterInnen die geflüchteten Menschen mit wichtigen Informationen versorgen. Da die reguläre Zielgruppe von *sam hbh*, die marginalisierten Menschen am Hauptbahnhof, ebenfalls die Erstversorgungsstation der Freiwilligeninitiative *Train of Hope* frequentierte, wurde *sam hbh* von den Verantwortlichen als Unterstützung herangezogen. Anfang Dezember wurde die Versorgungsstation wieder abgebaut – aufgrund der veränderten Flüchtlingsroute waren am Hauptbahnhof nur noch vereinzelt Flüchtlinge anzutreffen.

Abseits der großen Zahl an Flüchtlingen in den Monaten September und Oktober ist die Zahl marginalisierter Menschen, die sich gleichzeitig im und um den Bahnhof aufhielten, im zweiten Halbjahr nur leicht gestiegen (Bandbreite 20 bis 50; im ersten Halbjahr waren es 10 bis 30 gewesen). Während sie sich in der warmen Jahreszeit auf das ganze Bahnhofsareal verteilten, war der Aufenthalt mit Wintereinbruch vor allem auf den Wartebereich der Bahnhofshalle konzentriert.

Auf dem großen Vorplatz, beim überdachten Wartebereich der Linien 0/13A/69A, hielt sich in der wärmeren Jahreszeit regelmäßig eine Gruppe von fünf bis sieben österreichischen Alkoholkranken auf, die im naheliegenden Notquartier *Haus Hermes* untergebracht waren und am Bahnhof ihre Freizeit verbrachten. Dazu kamen wechselnde Gruppen von drei bis vier Personen, meist rumänischer oder ungarischer Herkunft. Nach Beschwerden von dort ansässigen GastronomiebetreiberInnen über aggressives Betteln suchte *sam hbh* den Bereich verstärkt auf und kommunizierte die Regeln für ein sozial verträgliches Verhalten im öffentlichen Raum. Gemäß Rückmeldungen des Lokals *L'Osteria* hat sich die Situation im Herbst verbessert. Am südlichen Vorplatz hielten sich vor dem Eingangsbereich und um die Stand-Aschenbecher bei der Konditorei *Oberlaa* und der Ströck-Filiale bis zu zehn marginalisierte Menschen auf, die zum Teil Alkohol konsumierten.

Der Wartebereich in der Bahnhofshalle wurde tagsüber je nach Witterung von bis zu 45 marginalisierten Menschen vorwiegend aus östlichen EU-Staaten genutzt. Einige dieser Personen wurden in umliegende Notquartiere vermittelt und hielten sich bis zu deren Öffnungszeit in der Bahnhofshalle auf. Andere lehnten Vermittlungsangebote ab. Aufgrund der starken Auslastung der Notquartierplätze war es im Jänner 2016 für *sam hbh* nicht möglich, allen KlientInnen einen Schlafplatz zu vermitteln. Dies trug zum vermehrten Aufenthalt von marginalisierten Menschen in der Bahnhofshalle bei.

Generell ergab sich im Jänner 2016 ein etwas anderes Bild: *sam hbh* nahm vermehrt marginalisierte Menschen mit besonders schlechtem Gesundheitszustand wahr, die zudem keine Unterkunft hatten und vermehrt hochprozentigen Alkohol konsumierten. Dazu kam eine Gruppe junger Erwachsener aus Ungarn im Alter zwischen 18 und 30 Jahren. Durch die ungarische Sprach-

kompetenz im Team konnten erste Beziehungen zu einigen der jungen Menschen hergestellt werden, allerdings waren viele an den Angeboten von *sam hbh* nicht interessiert.

*sam hbh* setzte aufgrund von Pöbeleien und lautstarken Auseinandersetzungen (wenn auch ohne physischer Gewalt) im Wartebereich verstärkt auf Regelkommunikation. Im Februar waren aufgrund vermehrter Polizeipräsenz wieder deutlich weniger Menschen vor Ort – dies zeigt, wie schnell sich die Situation ändern kann und wie kurzlebig aktuelle Einschätzungen sind.

Insgesamt kann im Areal Hauptbahnhof jedoch von einer sozial verträglichen Situation gesprochen werden. Der Fokus der Arbeit liegt in der Beratung, Schlafplatzvermittlung, Regelkommunikation und Begleitung in das angrenzende Tageszentrum. Mit dem Securitydienst „*Mungos*“ und der Polizeiinspektion Hauptbahnhof besteht ein regelmäßiger und guter Kontakt. In vielen Fällen werden MitarbeiterInnen von *sam hbh* aufgrund ihrer Sprachkompetenz zur Abklärung von Problemlagen hinzugezogen.

#### Umgebung Hauptbahnhof 4. Bezirk / Südtiroler Platz

In der Umgebung des Hauptbahnhofs werden immer wieder Störungsphänomene durch das Auftreten von marginalisierten Menschen beobachtet. *sam hbh* agiert entsprechend seinem Arbeitsauftrag und fördert ein konfliktfreies Nebeneinander für alle im öffentlichen Raum aufhältigen Personen. Dazu zählt auch die Vermittlung der marginalisierten Personen zu entsprechenden Hilfsangeboten. *sam hbh* konnte bis dato zahlreiche Personen in das neu gestaltete Tageszentrum der Caritas Wien und der Einrichtung P7 (Wiener Service für Wohnungslose) vermitteln und somit den öffentlichen Raum entlasten.

Bei den bisherigen Einsätzen in der Umgebung Hauptbahnhof und im Gebiet Südtiroler Platz und internationaler Busbahnhof wurde vor allem mit alkoholkranken und nichtanspruchsberechtigten Menschen gearbeitet. Vereinzelt wurden NächtigerInnen angetroffen, und diese konnten bislang erfolgreich in Tageszentren bzw. Nächtigerquartiere vermittelt werden. Diese Gebiete wurden routinemäßig drei Mal täglich zu unterschiedlichen Zeiten von *sam hbh* aufgesucht. Im Laufe des Jahres 2016 ist ein Schwerpunkt am Südtiroler Platz geplant. Durch den Umbau und die dadurch entstehenden neuen Sitzgelegenheiten kann es erfahrungsgemäß zu urbanen Phänomenen wie zum Beispiel Aneignungsprozesse des öffentlichen Raums durch marginalisierte Menschen, Konflikte oder Vermüllung kommen. Um diesen Problemlagen sowie Konflikten gleich von Beginn an vorzubeugen, wird das Team vermehrt vor Ort tätig sein. Ebenso zählt es zu den Aufgaben von *sam hbh* bei Bedarf Empfehlungen abzugeben (wie zum Beispiel das Anbringen von weiteren Mistkübeln) und Vernetzungstreffen einzuberufen, um eine möglichst gute Zusammenarbeit aller Beteiligten (MA 42, MA 48, andere Hilfseinrichtungen etc.) herzustellen.

Die MitarbeiterInnen konnten sich im Einsatzgebiet bereits gut vernetzen, dazu zählt auch der Beziehungsaufbau zu Geschäftstreibenden, die sich durch gewisse Phänomene im öffentlichen Raum beeinträchtigt fühlen bzw. den Wunsch haben, marginalisierte Menschen selbst zu unterstützen. Beispielfhaft sei hierfür der Kontakt zu einem Inhaber eines Friseurgeschäfts erwähnt. Der Geschäftstreibende wandte sich an *sam hbh*, da sich vor seinem Geschäft immer wieder ein wohnungsloser Mann mit prekären Wohnverhältnissen aufhielt. Neben der Vermittlung und der Beratung des Mannes stand *sam hbh* im regelmäßigen Austausch mit dem Geschäftstreibenden und konnte im Rahmen von Gesprächen unterstützen sowie entlasten (zum Beispiel Umgang mit

marginalisierten Menschen, Abgrenzung, Hilfsmöglichkeiten etc.) und somit die Situation für alle Beteiligten verbessern.

### Sonnwendviertel

Im Bereich des Sonnwendviertels werden bis dato keine marginalisierten Menschen angetroffen. Jugendliche vermittelt *sam hbh* bei Bedarf an den Jugendtreff Sonnwendviertel, der auch aufsuchende Jugendarbeit anbietet.

### Keplerplatz

Den Keplerplatz nutzen neben PassantInnen und AnrainerInnen auch regelmäßig zehn bis 20, in Spitzenzeiten bis zu 30 marginalisierte Menschen. Dabei handelt es sich einerseits um österreichische AlkoholkonsumentInnen, die in der Regel wohnversorgt sind, andererseits um Menschen mit Migrationshintergrund, die zum Teil auch obdachlos sind. Vereinzelt trifft *sam hbh* auch DrogenkonsumentInnen an. Witterungsabhängig wird auch die Passage zum Aufenthalt genutzt. Der Fokus der Arbeit liegt hier vor allem in der Beratung der diversen NutzerInnen und in der Kommunikation von Regeln des öffentlichen Raums. Besondere Konflikte wurden nicht beobachtet – auch hier kann die Situation als sozial verträglich eingestuft werden.

### Reumannplatz

Im Verhältnis zur seiner Größe wird der Reumannplatz von marginalisierten Menschen wenig genutzt. Zwei bis sechs Menschen halten sich dort regelmäßig auf, eine besondere Beschwerdelage konnte bisher nicht beobachtet werden.

## **Bahnhof Wien Mitte und Umgebung**

Nach wie vor liegt der Schwerpunkt im 3. Bezirk auf dem Gebiet rund um den Bahnhof Wien Mitte. Der Bereich vor dem Einkaufszentrum „The Mall“ wird nicht nur von vielen PassantInnen, sondern auch von marginalisierten Menschen genutzt. Regelmäßig werden hier zwischen zwei und zehn, selten auch bis zu 15 marginalisierte Menschen angetroffen. Im Rondeau beim S-Bahn-Ausgang Ungargasse halten sich witterungsabhängig vereinzelt NächtigerInnen auf.

Die Kooperation mit den PartnerInnen vor Ort ist sehr gut. Aufgrund der abgestimmten Interventionen aller Beteiligten (Security des Einkaufszentrums, Polizei, Caritas Gruft, *sam hbh*) kommt es zu keinem längeren Aufenthalt marginalisierter Menschen und kaum zu Konflikten. Es kann von einer sozial verträglichen Situation im öffentlichen Raum gesprochen werden. Um Verdrängungseffekte in die nähere Umgebung möglichst zu vermeiden, ist es hilfreich, dass *sam hbh* nicht ausschließlich für „The Mall“ zuständig ist, sondern auch das umliegende Gemeinwesen im Auge behält. Dadurch kann eine Verlagerung von Problemen in andere Teile des Bezirks verhindert werden.

## **Stadtpark**

Im Stadtpark ist der Aufenthalt von marginalisierten Menschen rückläufig, wobei dies sicher auch auf die verschärfte Durchsetzung der Campierverordnung im April 2015 zurückzuführen ist. *sam hbh* trifft untertags regelmäßig fünf bis zehn marginalisierte Menschen an, wobei es sich vor allem um nicht anspruchsberechtigte, obdachlose Menschen handelt. Mit Start des FSW-

Winterpaketes ist es gelungen, die Menschen in ein Notquartier zu vermitteln. Manche organisierten sich auch selbstständig einen Schlafplatz für den Winter. Eine besondere Beschwerdelage besteht derzeit nicht.

### **Sonstige Orte im 3. Bezirk**

#### Kardinal-Nagl-Platz

Der Platz ist ein beliebter Treffpunkt im Grätzl und wird von verschiedenen Personengruppen genutzt, darunter auch zwei bis sieben marginalisierte Menschen. Dabei handelt es sich hauptsächlich um wohnversorgte AlkoholkonsumentInnen. Konflikte zwischen NutzerInnengruppen wurden bisher nicht beobachtet.

#### Rochusmarkt/Rochuspark

Rund um den Rochusmarkt hat *sam hbh* mit etwa zwei bis zehn marginalisierten Menschen Kontakt. Schwerpunkt ist hier die Weitergabe relevanter Informationen und die Kommunikation von Regeln des öffentlichen Raums.

#### Station Rennweg

Im Bereich Station Rennweg trifft *sam hbh* regelmäßig zwei bis fünf marginalisierte, alkoholranke Menschen an. Diese haben zumeist Migrationshintergrund, sind aber wohnversorgt. Größere Gruppierungen werden nicht wahrgenommen, eine Beschwerdelage ist nicht vorhanden, die Arbeit von *sam hbh* im Bereich der Station Rennweg versteht sich als Präventionsarbeit.

#### Schweizergarten

In der wärmeren Jahreszeit wurde der Schweizergarten tagsüber von 15 bis 25 marginalisierten Menschen genutzt, vereinzelt auch zur Übernachtung. Am Abend waren fünf bis 15 männliche Sexarbeiter anzutreffen, es handelte sich meist um junge rumänische und slowakische Männer. Mit Ende des Spätsommers löste sich diese Gruppe aber komplett auf. Seither nahm *sam hbh* auch nur noch vereinzelt andere marginalisierte Menschen wahr. Auch die Eröffnung des Tageszentrums der Caritas im März 2015 führte zu keinem vermehrten Aufenthalt marginalisierter Menschen im Schweizergarten, weder zu den Öffnungszeiten noch danach.

### **Sonstige Orte 4. Bezirk / TU-Arkaden**

*sam hbh* kann bedarfsmäßig im gesamten 4. Bezirk zum Einsatz kommen. Dies geschah im letzten Quartal 2015 beispielsweise im Bereich der Technischen Universität. Hier kam es zu einer engen Zusammenarbeit mit dem Team *help U* (ein Kooperationsprojekt der Wiener Linien und der *suchthilfe wien*) sowie mit der Polizei, da sich im Bereich der Arkaden vor der TU regelmäßig eine Gruppe von ungarisch-sprachigen Slowaken aufhält. Sie konsumieren sehr viel Alkohol, ebenso nächtigen sie im öffentlichen Raum. Dies führte zu Konflikten mit PassantInnen wie auch zur Verunreinigung des Platzes (Wegwerfen von Müll, Urinieren im öffentlichen Raum). Durch die Beziehung der *sam hbh*-MitarbeiterInnen mit ihren speziellen Sprachkenntnissen konnte die Situation deutlich verbessert werden. Dies ist ein gutes Beispiel, dass ein bedarfsmäßiger übergreifender Einsatz von MitarbeiterInnen des Bereichs „Mobile Soziale Arbeit im öffentlichen Raum“ – zu diesem Bereich zählen alle *sam*-Teams sowie das Team *help U* – sowie die Vernet-

zung und Zusammenarbeit mit anderen Institutionen/KooperationspartnerInnen (Polizei, Wiener Linien, MA 48, Gebietsbetreuungen etc.) eine nachhaltige Lösung von Problemen im öffentlichen Raum ermöglichen.

## **Spezielle Tätigkeiten**

### Kooperationstreffen und Vernetzung

*sam hbh* organisiert und moderiert das Kooperationstreffen „Sicherheits-Jour fixe“ für die Bereiche Hauptbahnhof und Wien Mitte. Beim Sicherheits-Jour fixe werden alle wesentlichen KooperationspartnerInnen (ÖBB, BezirksvertreterInnen, Wiener Linien, Polizei, Geschäftstreiben, Magistratseinrichtungen, soziale Einrichtungen etc.) an einen Tisch geholt, um den Sozialraum Bahnhof sicher zu gestalten und auf aktuelle Entwicklungen unmittelbar reagieren zu können.

*sam hbh* nimmt zudem an den Regionalforen im 3. und 10. Bezirk teil. Das Regionalforum ist ein Kooperationszirkel von sozial-, gesundheits-, bildungs- und gemeinwesenorientierten Institutionen. Hier werden Neuigkeiten ausgetauscht, aber auch Problemfelder des Zusammenlebens (auch im öffentlichen Raum) erörtert. Ein weiteres Kooperationsprojekt im 10. Bezirk ist das von der Bezirksvorstehung organisierte Treffen „Chancen im Freiraum“. Auch diese ExpertInnenrunde von Sozial- und Jugendeinrichtungen sowie der Polizei findet unter Beteiligung von *sam hbh* statt. Auf BasismitarbeiterInnenebene gab es Vernetzungstreffen mit Caritas Streetwork Hauptbahnhof.

### Erweiterte Einsätze und Monitoring

*sam hbh* übernimmt bei gesonderten Anfragen und Beschwerdelagen (über die Sucht- und Drogenkoordination bzw. andere KooperationspartnerInnen) Monitoringaufträge, in deren Rahmen aktuelle Entwicklungen im öffentlichen Raum beobachtet und etwaige Interventionsnotwendigkeiten geprüft werden.

Im Juni führte *sam hbh* zwei Nachtmonitorings für den Bereich „Halle Hauptbahnhof und angrenzendes Bahnhofsareal“ durch, um Hinweisen über hier nächtigende Menschen nachzugehen. Tatsächlich wurden im Bereich der Bahnhofshalle 16 bis 30 NächtigerInnen angetroffen. Es wurde jedoch kein Verhalten beobachtet, das gegen die Hausordnung der ÖBB bzw. die Bestimmungen über die Nutzung des öffentlichen Raums verstoßen würde.

### U6-Station Josefstädter Straße

*sam hbh* unterstützte die KollegInnen von *sam flex* in der Station Josefstädterstraße (siehe Bericht *sam flex*).

### Spezielle Veranstaltungen

Im 3. Bezirk findet jährlich zur Weihnachtszeit eine von der Jugendplattform Erdberg organisierte Spendenaktion unter dem Motto „Für Menschen, die es brauchen“ statt. An zwei Tagen werden die Spenden im Rahmen eines „Gratis-Supermarkts“ an marginalisierte Menschen verteilt. *sam hbh* half mit, einen reibungslosen Ablauf der Veranstaltung zu gewährleisten – nicht zuletzt mit den Kompetenzen in Deeskalation und Konfliktmanagement, die gelegentlich nötig sind, wenn Menschen längere Zeit in der Schlange stehen.



## **BERICHT *help U***

Die hauptsächlichen Einsatzgebiete bleiben Karlsplatz, die U6-Stationen Handelskai, Dresdner Straße und Jägerstraße sowie die U4-Stationen Kettenbrückengasse, Pilgramgasse und Margareten Gürtel. Seit Anfang April 2015 ist *help U* zusätzlich bei der U6-Station Gumpendorfer Straße tätig.

### **Karlsplatz**

Am Karlsplatz werden weiterhin im Schnitt nur noch drei DrogenkonsumentInnen angetroffen. Zudem werden in der Früh bis zu fünf NächtigerInnen wahrgenommen.

Vor diesem Hintergrund war es weiterhin möglich, die Kompetenzen von *help U* auch in anderen U-Bahn-Stationen als dem Karlsplatz zu nützen. Der zur Verfügung gestellte Ressourcenrahmen bleibt ident.

### **Bereich TU-Arkaden**

Im Bereich der Technischen Universität, speziell bei den Arkaden, ist *help U* verstärkt tätig, da sich hier regelmäßig eine Gruppe von ungarisch-sprachigen Slowaken aufhält. Sie konsumieren sehr viel Alkohol, ebenso nächtigen sie im öffentlichen Raum. Dies führte zu Konflikten mit PassantInnen und AnrainerInnen wie auch zur Verunreinigung des Platzes (Wegwerfen von Müll, Urinieren im öffentlichen Raum). Durch die Kooperation von *helpU* mit *sam hbh* konnte die Situation phasenweise entlastet werden. Hierbei waren die Fremdsprachenkenntnisse von *sam hbh*-MitarbeiterInnen für die Kontaktaufnahme mit der Gruppe ausschlaggebend. Diese Menschen haben keinen Anspruch innerhalb des Sozialhilfesystems und sind nur schwer zu spezialisierten Einrichtungen zu vermitteln. *help U* arbeitet intensiv in Abstimmung mit der Bezirksvorstehung des 4. Bezirks, anderen sozialen Einrichtungen und der Polizei an einer dauerhaften Entlastung der Situation in diesem Bereich.

### **Bereich U6-Stationen** (Handelskai, Dresdner Straße, Jägerstraße, Neue Donau)

Es zeigte sich, dass die Stationen hauptsächlich für den „schnellen Drogenhandel“ genutzt werden, jedoch keine Aufenthaltsszene besteht. Es werden bis zu 14 (Schnitt: 9) suchtkranke Menschen wahrgenommen – die meisten von ihnen am Bahnsteig der Station Handelskai und im Verbindungsgang zwischen den Verkehrsbauwerken der Wiener Linien und der ÖBB, sowie auf der Donaupromenade zwischen der Station Handelskai und dem Treppelweg.

Ein ähnliches Bild zeigt sich auf den Bahnsteigen der Stationen Dresdnerstraße, Jägerstraße und deren näherer Umgebung. Aufgrund der verstärkten Polizeipräsenz reduzierte sich die Dauer des Aufenthalts der DrogenkonsumentInnen und der HändlerInnen illegaler Substanzen deutlich. Die suchtkranken Menschen werden von *help U* über die Angebote des Drogenhilfenetzwerkes sowie die Beförderungsbestimmungen der *Wiener Linien* informiert. Dies hilft nicht nur mit, die individuelle Situation der Suchtkranken zu verbessern, sondern erhöht auch – da sie sich weitgehend an die von *help U* kommunizierten Verhaltensweisen halten – das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste.

### **Bereich U4-Stationen** (Kettenbrückengasse, Pilgramgasse, Margaretengürtel)

Bei der Station Margaretengürtel zeigt sich ein ähnliches Bild wie am Handelskai: Es gibt einen „schnellen Drogenhandel“, und der Aufenthalt suchtkranker Menschen (bis zu 12) ist meist nur von kurzer Dauer. Ihre Anzahl hat sich somit im Vergleich zum Vorberichtszeitraum auf die Hälfte reduziert. In den Toiletten der Station Margaretengürtel (wiewohl des Öffteren versperrt) sind immer wieder Konsumspuren zu finden.

In den Stationen Kettenbrückengasse und Pilgramgasse sind nur vereinzelt obdachlose, alkohol- oder drogenkranke Menschen anzutreffen. *help U* wirkt im Gespräch regelmäßig auf sie ein, nicht im öffentlichen Bereich zu konsumieren und Konsumutensilien nicht liegen zu lassen, um PassantInnen nicht zu verunsichern und zu gefährden. Das Team von *help U* führt im gesamten Bereich einen regen Dialog mit suchtkranken Menschen und PassantInnen, um ein sozial verträgliches Nebeneinander zu gewährleisten.

### **Bereich U6-Station Gumpendorfer Straße**

Bei der U6-Station Gumpendorfer Straße werden bis zu 15 Personen angetroffen. Die einzige objektivierbare Problematik ist das Verstellen des Eingangs, wobei dies aufgrund der baulichen Gegebenheiten relativ schnell der Fall ist. Andere Problemlagen wie Verschmutzung, Vandalismus, Konflikte mit anderen PassantInnen/Fahrgästen etc. sind kaum wahrnehmbar.

Aufgrund von Beschwerden sucht *help U* seit August zweimal täglich auch den Bereich „Stadtwildnis“ zwischen Margaretengürtel und Gumpendorfer Gürtel auf. Es sind hier aber nur gelegentlich zwei bis vier suchtkranke Menschen anzutreffen, und es gibt nur geringe Konsumspuren. In erster Linie ist die Wiese der „Stadtwildnis“ ein Ort für Hunde und ihre BesitzerInnen.

### **Spezielle Tätigkeiten**

#### Erweiterte Einsätze und Monitoring

*help U* übernimmt bei gesonderten Anfragen und Beschwerdelagen (über die Sucht- und Drogenkoordination bzw. andere KooperationspartnerInnen) Monitoring-Aufträge, in deren Rahmen aktuelle Entwicklungen im öffentlichen Raum beobachtet und etwaige Interventionsnotwendigkeiten geprüft werden.

2015 suchte *help U* unter anderem folgende Orte auf:

- Franz-Jonas-Platz (Wien 21)
- Friedrich-Engels-Platz (Wien 20)
- Aignersteg (Wien 20)
- Arwagsteg (Wien 20)
- Döblinger Steg (Wien 20)
- Döblinger Hauptstraße/Pyrkergrasse (Wien 19)

## WORKSHOPS

Der Bereich *Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum* (MÖSOR) der *suchthilfe wien* bietet KooperationspartnerInnen Workshops zu den Themen „Öffentlicher Raum“, „Urbane Kompetenz“ und „Umgang mit marginalisierten Menschen“ an. Folgende Zielgruppen wurden 2015 in Zusammenarbeit mit allen *sam*-Teams und *help U* geschult:

- Jugendzentrum „Zentrum 9“ (MitarbeiterInnen und Jugendliche)
- MA 48-Wastewatcher
- Security der Hauptbibliothek
- Caritas-Gemeinwesenarbeit (2 Workshops)
- PensionistInnen der Gewerkschaft VIDA
- MietervertreterInnen aus dem Gemeindebau (organisiert über „Wohnpartner“)
- MitarbeiterInnen von McDonalds Praterstern
- MitarbeiterInnen der Wiener Gebietsbetreuungen

## INTERVENTIONEN UND KONTAKTE

### Interventionen

2015 waren die Teams der mobilen sozialen Arbeit 12.702 Stunden vor Ort präsent (+7% gegenüber 2014) und setzten dabei 52.681 Interventionen. Der wichtigste Tätigkeitsbereich war „Kurzgespräche“ im Rahmen von „Beziehungsaufbau und -pflege“ (71%). Danach folgen Informations- und Beratungsgespräche. Konfliktregelung und Beschwerdemanagement blieben stabil (Tab. 1).

Tab. 1: Art der Interventionen 2014/2015

	2014	2015
Beziehungsaufbau u. -pflege <sup>1</sup>	34.430	43.475
Informationsgespräch	4.679	5.882
Beratungsgespräch	5.392	3.891
Abklärung der Problemlagen	1.860	2.426
Kooperation	1.783	1.721
Medizinische Notversorgung	1.358	1.223
Aufklärung über die Beförderungsbestimmungen der Wiener Linien	948	735
Vernetzung	456	652
Vermittlung	668	491
Begleitung	418	476
Konfliktregelung	273	267
Spritzenfund	170	170
Beschwerdemanagement	110	110
Auflösung Behinderung/Gruppierung	136	73
<b>Gesamt<sup>1</sup></b>	<b>52.681</b>	<b>61.592</b>
<b>Präsenz vor Ort in Stunden</b>	<b>12.001</b>	<b>12.702</b>

<sup>1</sup> Die Steigerung der Interventionen im Bereich „Beziehungsaufbau und -pflege“ beruht auf einer geänderten Systematik in der Dokumentation ab 2015. Da es sich bei „Beziehungsaufbau und -pflege“ um die häufigste Intervention handelt, ist entsprechend auch die Zahl der Gesamtinterventionen gestiegen. Diese Steigerungen werden daher nicht inhaltlich interpretiert.

Tab. 2: Interventionen je Einsatzgebiet 2014/2015

	2014	2015
Praterstern und Umgebung	21.193	25.951
Westbahnhof / Urban-Loritz-Platz	4.354	6.201
Hauptbahnhof u. Umgebung	493	5.613
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	8.843	4.430
U6-Station Josefstädter Straße	4.992	3.941
help U sonstige Orte	2.758	3.590
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk sonstige Orte	2.724	3.280
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / 3. Bezirk sonstige Orte	3.435	3.033
help U Karlsplatz	2.688	2.804
Keplerplatz / 10. Bezirk sonstige Orte	529	1.954
Sonstige Orte <i>sam flex/sam hbh</i>	672	795
<b>Gesamt</b>	<b>52.681</b>	<b>61.592</b>

## Kontakte

Bei den Interventionen gab es 84.406 Kontakte, ein ähnlicher Wert wie 2014 (Tab. 3). Die meisten Kontakte fanden im Areal Praterstern und Umgebung statt. Einem Anteil von 41 Prozent bei den Kontakten stehen hier allerdings nur 23 Prozent bei der Präsenzzeit gegenüber. Das hat folgende Ursachen:

- Der Praterstern ist ein Verkehrsknotenpunkt mit einem besonders hohen Personenaufkommen.
- Mit *sam 2* ist ein Team ausschließlich für dieses Areal zuständig. Zudem entfallen dadurch Wegzeiten, und es kann mehr Zeit vor Ort verbracht werden.

Die Steigerung im Bereich Hauptbahnhof und Umgebung liegt daran, dass *sam* hier erst seit Oktober 2014 tätig ist und es sich beim Jahr 2014 somit um ein „Rumpfsjahr“ handelt.

Dieser Kontaktsteigerung am Hauptbahnhof stehen Kontaktrückgänge im 9. Bezirk und bei der U6-Station Josefstädter Straße gegenüber.

Im 9. Bezirk lagen die Rückgänge bei Kontakten an der stabilen und sozial verträglichen Situation am Julius-Tandler-Platz. Die Gruppe polnischer Männer (Skater-Park, Friedensbrücke) und die Aneignung der WIPARK-Votivgarage durch obdachlose NächtigerInnen erforderte jedoch zeitintensivere Interventionen und Schwerpunktsetzungen durch *sam flex*.

Bei der U6-Station Josefstädter Straße veränderte sich ab dem 4. Quartal 2014, als Beschwerden von Geschäftstreibenden zu einer verstärkten Polizeipräsenz führten, das Klientel. MigrantInnengruppen – zu denen *sam flex* am meisten Kontakt und Betreuungsbezug hatte – wanderten teilweise ab bzw. reduzierte sich unter den verbleibenden Personengruppen die Verweildauer vor Ort stark, was wiederum den Kontaktaufbau erschwerte. Zudem kam es im Einsatzgebiet zu einem verstärkten Aufenthalt von DrogenkonsumentInnen, diese zählen aber nicht zur primären Zielgruppe von *sam flex*. Sie werden vorrangig von *streetwork* – ebenfalls einer Einrichtung der

Suchthilfe Wien – betreut. Zusätzlich konnte 2015 beobachtet werden, dass sich Verhaltensweisen der marginalisierten Personen im Bereich U6-Station veränderten (z. Bsp. reduzierte sich das Verstellen von Eingängen) und somit weniger Regelkommunikation notwendig war.

Tab. 3: Kontakte je Ort 2014/2015

	2014	2015
Praterstern und Umgebung	30.820	34.884
Westbahnhof / Urban-Loritz-Platz	7.734	8.459
Hauptbahnhof u. Umgebung	1.957	8.022
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	14.761	6.272
U6-Station Josefstädter Straße	12.902	5.434
help U Karlsplatz	4.241	4.578
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk sonstige Orte	4.643	4.354
help U sonstige Orte	3.730	4.281
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / 3. Bezirk sonstige Orte	5.252	4.196
Keplerplatz / 10. Bezirk sonstige Orte	-	2.760
Sonstige Orte <i>sam flex/sam hbh</i>	932	1.166
<b>Gesamt</b>	<b>86.972</b>	<b>84.406</b>

Mit marginalisierten Menschen fanden 79 Prozent der Kontakte statt, zehn Prozent mit PassantInnen, AnrainerInnen, Fahrgästen und Gewerbetreibenden sowie elf Prozent mit professionellen InteraktionspartnerInnen, wie Wiener Linien, ÖBB, Polizei, Security, Rettung, soziale Einrichtungen oder Magistratsabteilungen.

Auffällig ist hier der Karlsplatz, an dem nur noch wenige marginalisierte Menschen angetroffen werden und daher die PassantInnen und Fahrgäste 56 Prozent der Kontakte ausmachen. Im Areal Hauptbahnhof und Umgebung sind es wiederum die professionellen InteraktionspartnerInnen, die mit 28 Prozent deutlich überproportional vertreten sind. Das liegt daran, dass *sam hauptbahnhof* häufig Kontakt mit Security-MitarbeiterInnen hat (Tab. 4, Abb. 1).

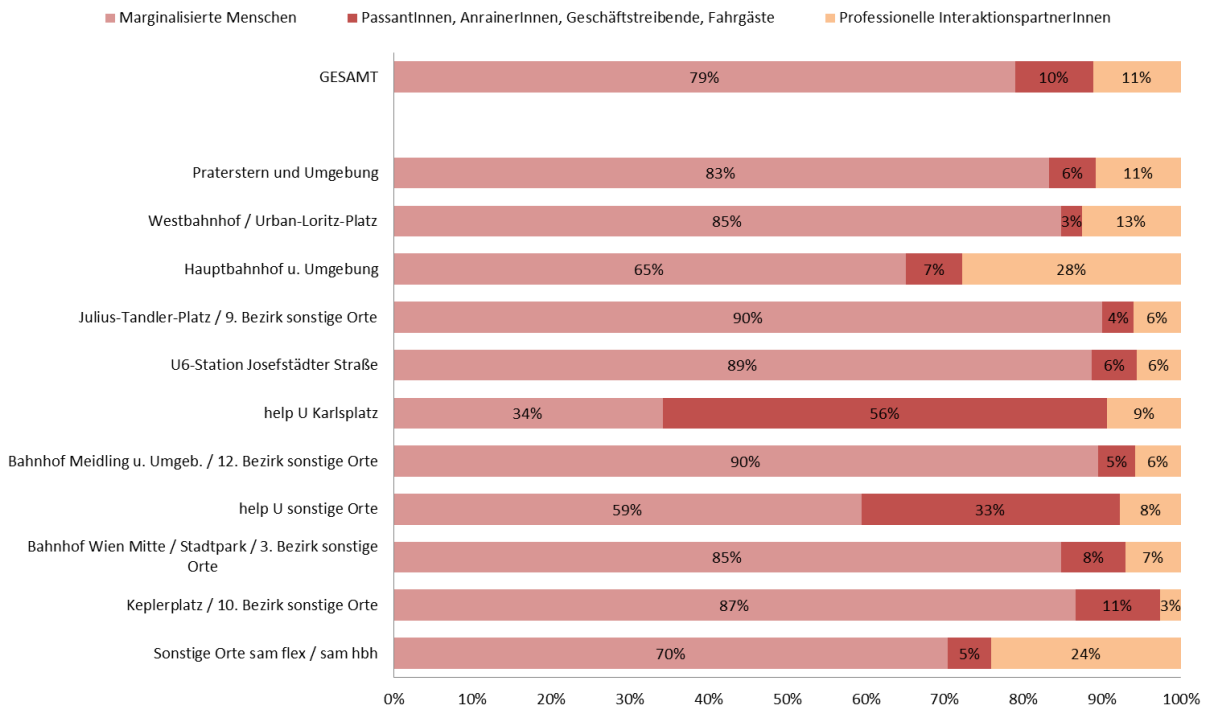
Tab. 4: Kontakte je Personengruppe und Ort 2015

	Marginalisierte Menschen	PassantInnen, AnrainerInnen u.a.*	Professionelle PartnerInnen**	Gesamt
Praterstern und Umgebung	29.027	2.081	3.776	34.884
Westbahnhof/Urban-Loritz-Platz	7.172	225	1.062	8.459
Hauptbahnhof u. Umgebung	5.215	581	2.226	8.022
Julius-Tandler-Platz/9. Bezirk sonstige Orte	5.646	248	378	6.272
U6-Station Josefstädter Straße	4.817	312	305	5.434
<i>help U</i> Karlsplatz	1.565	2.583	430	4.578
Bahnhof Meidling u. Umgebung/12. Bezirk sonstige Orte	3.897	203	254	4.354
<i>help U</i> sonstige Orte	2.545	1.403	333	4.281
Bahnhof Wien Mitte/Stadtpark/3. Bezirk sonstige Orte	3.558	341	297	4.196
Keplerplatz/10. Bezirk sonstige Orte	2.392	294	74	2.760
Sonstige Orte <i>sam flex/ sam hbh</i>	821	64	281	1.166
<b>Gesamt</b>	<b>66.655</b>	<b>8.335</b>	<b>9.416</b>	<b>84.406</b>

\* PassantInnen, AnrainerInnen, Fahrgäste, Geschäftstreibende

\*\* Wiener Linien, ÖBB, Polizei, Security, Rettung, soziale Einrichtungen, Magistratsabteilungen etc.

**Abb.1 / Mobile Soziale Arbeit: Kontakte je Personengruppe je Ort 2015, relativ**





## RESÜMEE

- In den Wintermonaten haben *sam* und *help U* über die Vermittlungstätigkeit dazu beigetragen, das Überleben obdachloser Menschen zu sichern.
- Die intensiven Kooperationen mit ÖBB-Securities, Polizei, diversen Notquartieren und Streetwork-Initiativen sowie relevanten Beratungsstellen konnten auch 2015 aufrechterhalten werden.
- *sam* beteiligte sich im Berichtsjahr an mehreren Infoständen im öffentlichen Raum. Das gibt BürgerInnen die Möglichkeit, sich umfassend über die Situationen zu informieren, die sie verunsichern. Solche Informationsangebote sind ein wichtiger Beitrag zur Erhöhung der urbanen Kompetenz.
- Die hohe Beratungs-, Vermittlungs- und Netzwerkkompetenz von *sam* macht es möglich, für viele KlientInnen gute und zufriedenstellende Lösungen zu finden. Dies gelingt auch immer öfter bei jenen Menschen, die kaum über eine Perspektive verfügen und für die soziale Arbeit oft schwer zu erreichen sind. Beziehungspflege und Ausbau der Netzwerke sind zentrale Elemente in der Arbeit von *sam*, um nachhaltige Erfolge zu erzielen.
- *sam* gilt mittlerweile als verlässlicher und wichtiger Kooperationspartner. Bezirksvorstellungen ziehen gerne die *sam*-Expertise hinzu und laden MitarbeiterInnen als ExpertInnen zu Informationsveranstaltungen der Bezirke ein.
- Ab September 2015 übernahm *sam* am Hauptbahnhof gemeinsam mit vielen anderen Organisationen und im Auftrag der Stadt Wien eine wichtige Funktion in der Versorgung der ankommenden Flüchtlinge. Auch am Westbahnhof konnte *sam* durch die hohe Flexibilität und Einsatzbereitschaft der MitarbeiterInnen einen wichtigen Beitrag leisten.
- Die regelmäßige Zusammenarbeit am Praterstern funktioniert sehr gut – Bezirksvorstellung, Polizei, Wiener Linien, ÖBB Mungo Security, MA 42, Bürgerdienst und *sam* tauschen Erfahrungen aus und erarbeiten gemeinsam Lösungsstrategien zur Verbesserung der Situation vor Ort.
- Am Julius-Tandler-Platz entspannte sich die Situation derart, dass *sam* vermehrt auch an anderen Orten im 9. Bezirk tätig sein konnte. Der Bedarf kann trotz der seit Oktober 2014 reduzierten Einsatzzeiten gut abgedeckt werden.
- Am Hauptbahnhof konnte von Beginn an – nicht zuletzt aufgrund der präventiven Maßnahmen – von einer sozial verträglichen Situation gesprochen werden. Das Kooperationsnetzwerk konnte weiter ausgebaut und optimiert werden. *sam* ist bereits nach kurzer Zeit im Bewusstsein der KooperationspartnerInnen und der Bezirke verankert.
- Aufgrund der abgestimmten Interventionen aller Beteiligten (Security des Einkaufszentrums, Polizei, Caritas Gruft, *sam*) kommt es im Bereich Bahnhof Wien Mitte zu keinem längeren Aufenthalt marginalisierter Menschen und kaum zu Konflikten.
- Im Stadtpark konnte *sam* einen guten und stabilen Kontakt zu den marginalisierten Menschen aufbauen, um diese bedarfsgerecht zu unterstützen.

- Der Schweizergarten wird speziell im Sommer von marginalisierten Menschen genutzt, allerdings gestaltete sich die Situation sozial verträglich.
- Im Bereich der Arkaden vor der TU, in denen sich regelmäßig eine Gruppe marginalisierter Menschen aufhält, konnte die Situation durch die Beziehung der *sam*-MitarbeiterInnen mit ihren speziellen Sprachkenntnissen und in Kooperation mit der Bezirksvorstehung Wieden, der Polizei und anderen Sozialeinrichtungen deutlich verbessert werden.
- 2015 blieb die Situation am Karlsplatz entspannt. Es werden im Schnitt nur noch drei DrogenkonsumentInnen angetroffen. Es besteht weiterhin keine Drogenhandels- und Aufenthaltsszene, und es ist kaum noch notwendig, die Beförderungsrichtlinien der Wiener Linien zu kommunizieren.
- Vor diesem Hintergrund ist es weiterhin möglich, die Kompetenzen von *help U* in anderen U-Bahnstationen zu nutzen und auch dort die Situation für alle Gruppen sozial verträglicher zu gestalten.

## Bereich Mobile Soziale Arbeit im öffentlichen Raum / *sam* und *help U*

Gumpendorfer Gürtel 8

1060 Wien

Tel.: 01/4000-53710

E-Mail: [mobilesozialarbeit@suchthilfe.at](mailto:mobilesozialarbeit@suchthilfe.at)

Web: [www.suchthilfe.at](http://www.suchthilfe.at)

*Bereichsleiter:*

Mag. Hannes Schindler

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



Bezirksvorsteherung Wien 2



Bezirksvorsteherung Wien 3



Bezirksvorsteherung Wien 4



Bezirksvorsteherung Wien 7



Bezirksvorsteherung Wien 8



Bezirksvorsteherung Wien 9



Bezirksvorsteherung Wien 10



Bezirksvorsteherung Wien 12



Bezirksvorsteherung Wien 16



## Impressum

Herausgeber, Medieninhaber, Redaktion und für den Inhalt verantwortlich:

Suchthilfe Wien gmbH, Gumpendorfer Gürtel 8, A-1600 Wien

Tel.: 01/4000-53600, E-Mail: [office@suchthilfe.at](mailto:office@suchthilfe.at), Web: [www.suchthilfe.at](http://www.suchthilfe.at)