

**BEREICH MOBILE SOZIALE ARBEIT
IM ÖFFENTLICHEN RAUM**

Tätigkeitsbericht 2014

INHALT

Kurzkonzept Mobile soziale Arbeit	4
Einrichtungsdaten <i>sam</i>	5
<i>sam</i> Teams	6
Einrichtungsdaten <i>help U</i>	7
Ausgangslage und Hintergrund	8
Allgemeine Tätigkeitsbeschreibung	8
Bericht <i>sam 2</i>	10
Praterstern und Umgebung	10
Spezielle Tätigkeiten	11
Bericht <i>sam flex</i>	12
Bahnhof Meidling und 12. Bezirk	12
Julius-Tandler-Platz und 9. Bezirk	13
U6-Station Josefstädter Straße	14
Westbahnhof und Umgebung	14
Urban-Loritz-Platz und Gürtelgrünstreifen	15
Spezielle Tätigkeiten	16
Bericht <i>sam hauptbahnhof</i>	17
Hauptbahnhof und Umgebung	17
Bahnhof Wien Mitte und Umgebung	17
Stadtpark	18
Sonstige Orte im 3. Bezirk	18
Spezielle Tätigkeiten	19
Bericht <i>help U</i>	21
Karlsplatz	21
Bereich U6-Stationen (Handelskai, Dresdner Straße, Jägerstraße, Neue Donau)	21
Bereich U2-Stationen (Schottentor)	21
Bereich U4-Stationen (Kettenbrückengasse, Pilgramgasse, Margaretengürtel)	22
Spezielle Tätigkeiten	22
Interventionen und Kontakte	23
Interventionen	23
Kontakte	25
Resümee	28

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

Zielgruppen	<p>Alle Menschen, die sich im jeweiligen Einsatzgebiet aufhalten oder dort zu tun haben:</p> <ul style="list-style-type: none">• NutzerInnen des öffentlichen Raums mit unterschiedlichen Problemlagen• BewohnerInnen und AnrainerInnen• Geschäftsleute, KundInnen, PendlerInnen
Ziele	<ul style="list-style-type: none">• Kontaktaufbau zu marginalisierten Gruppen sowie deren Integration in das Sozialsystem bzw. in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk• Gewährleistung eines sozial verträglichen Nebeneinanders im öffentlichen Raum• Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls und der objektiven Sicherheit an sozialen Problemzonen im öffentlichen Raum• Förderung der Selbstverantwortung• Sicherstellung der notwendigen Kooperationen
Methoden und Angebote	<p>Innerhalb eines niedrigschwiligen, 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">• Präsenz, Kommunikation und Information• Konfliktregelung• Erstberatung• Krisenintervention und Erste Hilfe• Vermittlung und Begleitung• Hinzuziehen von SpezialistInnen• Vernetzung/Kooperation mit Institutionen und anderen sozialen Einrichtungen• Beschwerdemanagement• Präventionsmaßnahmen• Öffentlichkeitsarbeit



EINRICHTUNGSDATEN *sam*

Eröffnung der Einrichtung	Oktober 2007
Träger	Suchthilfe Wien gGmbH
MitarbeiterInnen	<p>3 TeamleiterInnen (40 Wh) + 33 MitarbeiterInnen (je 32 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, Serbisch, Kroatisch, Bosnisch, Rumänisch und Bulgarisch)</p>
Einsatzzeiten	<p>Bedarfsorientiert im Zeitraum von:</p> <p><u>Sommer (April bis September)</u> Täglich außer Di 09:00 – 22:00 Uhr (<i>sam</i> 2: bis 23:00) 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>
Finanzierung	      <p>Bezirksvorsteherung Wien 2 Bezirksvorsteherung Wien 3 Bezirksvorsteherung Wien 8</p>    <p>Bezirksvorsteherung Wien 9 Bezirksvorsteherung Wien 10 Bezirksvorsteherung Wien 12</p>   <p>Bezirksvorsteherung Wien 16</p>

sam TEAMS

	<i>sam 2</i>	<i>sam flex</i>	<i>sam hauptbahnhof</i>
Start	April 2008	Juni 2008	Oktober 2014
MitarbeiterInnen (exkl. Leitung)	9	12	12
LeiterIn	DSA Markus Bettesch	DSA Sandra Diwoky, MA	DSA Guido Fritz
Einsatzgebiete	<ul style="list-style-type: none"> • Praterstern und Umgebung • Sonstige Orte im 2. Bezirk 	<ul style="list-style-type: none"> • Bahnhof Meidling und Umgebung, sonstige Orte im 12. Bezirk • Julius-Tandler-Platz und Umgebung, sonstige Orte im 9. Bezirk • U6-Station Josefstädter Straße und Umgebung • Westbahnhof • Urban-Loritz-Platz • Andere Orte flexibel nach Bedarf 	<ul style="list-style-type: none"> • Hauptbahnhof und Umgebung • Wien Mitte, Stadtpark sowie sonstige Orte im 3. Bezirk • Monitoring im 10. Bezirk
Stützpunkt (keine Anlaufstelle) und Erreichbarkeit	Molkereistr. 6/2-3 1020 Wien Tel. 0676/811853712 E-Mail: sam2@suchthilfe.at	Gumpendorfer Gürtel 8/ 4. Stock, 1060 Wien Tel. 0676/811853702 E-Mail: samflex@suchthilfe.at	Am Hauptbahnhof 2/ TOP 350-351, 1100 Wien Tel. 0676/811853722 E-Mail: samhbh@suchthilfe.at

EINRICHTUNGSDATEN *help U*

Eröffnung der Einrichtung	Oktober 2005
TrägerInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Suchthilfe Wien gGmbH • Wiener Linien
MitarbeiterInnen	<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>
Einsatzgebiete	<ul style="list-style-type: none"> • Karlsplatz: Passage, U-Bahnsteige und Teile des Resselparks <p><i>Andere Orte bedarfsorientiert, derzeit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • U6-Stationen Handelskai, Dresdner Straße, Jägerstraße und Neue Donau • U4-Stationen Kettenbrückengasse, Pilgramgasse und Margareten Gürtel
Einsatzzeiten	<p>Mo bis Fr: 07:00 – 21:00 Uhr</p> <p>Sa, So und Feiertag: 13:00 – 21:00 Uhr</p>
Stützpunkt (keine Anlaufstelle) und Erreichbarkeit	<p>Karlsplatz, Westpassage</p> <p>Tel. 01/7909-109</p> <p>E-Mail: helpU@wienerlinien.at</p>
Finanzierung	  

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 ("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* (12. Bezirk mit Schwerpunkt Bahnhof Meidling, 9. Bezirk mit Schwerpunkt Julius-Tandler-Platz, U6-Station Josefstädter Straße, Westbahnhof, Urban-Loritz-Platz) sowie *sam hauptbahnhof* (Hauptbahnhof und Umgebung, 3. Bezirk mit Schwerpunkt Wien Mitte, Stadtpark und Schweizergarten sowie Monitoring im 10. Bezirk).

Organisatorische Änderungen bei *sam* ab Oktober 2014

Mit der Eröffnung des Wiener Hauptbahnhofs und der Etablierung des neuen Teams *sam hauptbahnhof* ab Oktober 2014 waren bei *sam* weitergehende organisatorische Änderungen verbunden:

Das Team *sam nordwest* wurde aufgelöst, und sowohl die MitarbeiterInnen als auch die Einsatzgebiete wurden anderen Teams zugeordnet:

- Für die Orte im 9. Bezirk sowie die U6-Station Josefstädter Straße ist nun *sam flex* zuständig.
- Der 3. Bezirk (bis September bei *sam flex*) fällt nun in die Zuständigkeit des neuen Teams *sam hauptbahnhof*.

Vorbemerkungen zum Bericht

Aus Übersichtlichkeitsgründen wird die Tätigkeit im 9. Bezirk sowie im Bereich der Josefstädter Straße im 8./16. Bezirk im vorliegenden Bericht zur Gänze im Kapitel *sam flex* dargestellt; ebenso wird die Tätigkeit im 3. Bezirk zur Gänze im Kapitel *sam hauptbahnhof* beschrieben.

BERICHT *sam 2*

Praterstern und Umgebung

Mit Beginn der kälteren Jahreszeit hielten sich im Schnitt zeitgleich 35 (20 bis 50) marginalisierte Menschen im Einsatzgebiet von *sam 2* auf. Dies ist ein deutlicher Rückgang gegenüber dem Vergleichszeitraum 2013. Im Sommer 2014 waren es im Schnitt noch 50 (15 bis 85) gewesen, auch dies ein Rückgang gegenüber dem Sommer 2013.

Dazu kommt ein weiterer Entlastungseffekt: Standen die Menschen früher in erster Linie vor dem Bahnhofseingang, so verteilten sie sich nun auch auf andere Orte in der näheren Umgebung, sodass die Situation deutlich verträglicher ist. Dies wurde erreicht durch verstärkte Polizeipräsenz, aber auch aufgrund entsprechender Interventionen durch *sam 2*.

Bei den marginalisierten Menschen 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, Aufenthaltsstatus, psychische Probleme bzw. Erkrankungen.

Zum einen trifft *sam* eine Gruppe von Menschen an, die wohnversorgt sind, aber aufgrund ihres geringen Einkommens ihre Freizeit an diesem Ort verbringen und zudem Alkohol im öffentlichen Raum konsumieren. Diese Gruppe ist primär im Sommer anzutreffen. Eine weitere Gruppe (ca. 40 Personen) hat Migrationshintergrund (Polen, Slowakei, Ungarn), viele dieser Menschen sind obdachlos und haben keinen Zugang zum bestehenden Sozialsystem. Eine Gruppe DrogenkonsumentInnen (ca. 20 Personen) nutzt den Praterstern regelmäßig als Treffpunkt, fast alle sind im 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.

Spezielle Problemlagen sind das Schlafen im öffentlichen Raum, Konflikte innerhalb der Gruppe marginalisierter Menschen sowie öffentliches Urinieren.

Maßnahmen

- In den Wintermonaten hat *sam 2* über die verstärkte aufsuchende Arbeit sowie Vermittlungstätigkeit dazu beigetragen, das Überleben obdachloser Menschen zu sichern. Im Kerneinsatzgebiet von *sam 2* waren de facto keine NächtigerInnen wahrnehmbar.
- 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 Securities 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.
- Eine institutionsübergreifende Arbeitsgruppe zum Thema Öffentlichkeitsarbeit ist nach wie vor tätig, um eine differenziertere mediale Darstellung der Situation am Praterstern zu erwirken.

- 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 März 2014 erhielt *sam 2* einen Monitoringauftrag für die Laufberggasse.

Vernetzung

Wichtige VernetzungspartnerInnen sind die Einrichtungen Bürgerdienst, Wohnpartner (Nachbarschafts-Service für die BewohnerInnen städtischer Wohnhausanlagen) und Fairplay (Kommunikationsprojekt für den öffentlichen Raum). Das von *sam 2* organisierte „operative Sicherheits-Jour-Fixe Praterstern“ findet ebenfalls regelmäßig statt.

Öffentlichkeitsarbeit

sam 2 war mit einem Infostand am Mexiko-Platz-Fest (Juni), am Max-Winter-Platz-Fest und am Gesundheits- und Sozialfest am Praterstern (beides September) vertreten.

Außerdem organisierte *sam 2* im Juli gemeinsam mit der Gebietsbetreuung 2 ein „Bocciaturnier für jung & alt“. Dieses Turnier ermöglichte Begegnungen von älteren ParknutzerInnen und Jugendlichen, die sonst in einer konkurrierenden Beziehung stehen.

BERICHT *sam flex*

Bahnhof Meidling und 12. Bezirk

Bahnhof Meidling und Umgebung

Haupteinsatzgebiet bleibt der Bereich um das Einkaufszentrum Arcade. Im Sommer halten sich in der Regel bis zu 15, im Winter zwischen zwei und acht marginalisierte Menschen in diesem Bereich auf. Die Gruppe besteht hauptsächlich aus österreichischen AlkoholkonsumentInnen, die aber in der Regel wohnversorgt sind, sowie BürgerInnen der „neuen EU-Staaten“. Zudem nutzen vereinzelt DrogenkonsumentInnen die Örtlichkeit.

Im Bereich Schedifkaplatz sind, vor allem rund um den Zeitpunkt der Essensausgabe durch den Francescobus der Caritas, zumeist zwischen 30 und 40 von Armut betroffene, teilweise marginalisierte Menschen vor Ort. Die Menschen kommen gezielt zur Essensausgabe und verlassen den Platz danach recht rasch wieder. Tagsüber halten sich zwischen zwei und etwa sechs marginalisierte Menschen am Schedifkaplatz auf. Regelmäßig wird auch der nahegelegene Theodor-Körner-Park aufgesucht, der immer wieder von obdachlosen Menschen zum Schlafen genutzt wird.

sam flex vermittelt vor Ort an soziale Einrichtungen, wie z. B. an die Gruft oder das Tageszentrum JOSI, das Tageszentrum St. Josef und arbeitet mit den Notschlafstellen VinziRast und U63 sowie dem Francesco- und Louise Bus, die ebenso in Meidling Station machen, zusammen. Es gibt regelmäßige Kontakte zu den Securities des Bahnhofs und des Einkaufszentrums sowie zu den MitarbeiterInnen der Bibliothek im Einkaufszentrum.

Sonstige Orte im 12. Bezirk

Im Berichtsjahr war *sam flex* auch vermehrt rund um die U6-Station Niederhofstraße unterwegs: Hier halten sich regelmäßig zwischen vier und acht marginalisierte Menschen auf – darunter einige, die bislang beim Einkaufszentrum Arcade anzutreffen waren.

Aufgrund einer Beschwerde bezüglich Punks vor dem Spar in der Niederhofstraße gab es auch ein Gespräch mit dem zuständigen Filialleiter: Die Beschwerde wurde von *sam flex* an das Punk-Betreuungsprojekt „aXXept“ weitergeleitet. Mit den anderen NutzerInnengruppen gibt es vor Ort keine Konflikte.

Aufgrund von Beschwerdelagen angrenzend an das Einsatzgebiet führte *sam flex* im zweiten Halbjahr außerdem (kurzfristige) Interventionen an folgenden Orten durch:

- Wilhelmsdorfer Park
- Miep-Gies-Park
- Vierthaler Park
- Malfattigasse/Durchweg

Vernetzung

In Meidling gibt es ein Sicherheits-Jour-fixe, das von *sam flex* geleitet wird und seit Herbst 2012 einmal im Quartal stattfindet. Ebenso nimmt *sam flex* am Regionalforum im 12. Bezirk teil und beteiligt sich an der jährlichen Veranstaltung „Soziales Wohnzimmer Meidling“, bei der sich sozi-

ale Einrichtungen des Bezirks präsentieren. Speziell im zweiten Halbjahr war *sam flex* bei der Initiative des Bezirks „Sicher:12! Gemeinsam für mehr Sicherheit im Bezirk“ und bei der BürgerInnenversammlung des Bezirks am 25. November mit einem Informationsstand vertreten.

Seit das „Fair Play“-Team auch in Meidling ganzjährig unterwegs ist, gibt es auch mit diesen KollegInnen eine intensivere Zusammenarbeit.

Julius-Tandler-Platz und 9. Bezirk

Julius-Tandler-Platz und Umgebung

Im zweiten Halbjahr hielten sich mit etwa zehn Personen etwas weniger marginalisierte Menschen als in den ersten beiden Quartalen 2014 am Julius-Tandler-Platz auf. Lediglich am Sonntag sind es mehr – je nach Wetter bis zu 30, was in erster Linie auf den auch sonntags geöffneten Billa-Supermarkt zurückzuführen ist. Es handelt sich dabei vorwiegend um Männer zwischen 30 und 50 Jahren, die vor Ort Alkohol konsumieren. Aber auch viele Menschen aus Osteuropa halten sich vor dem Bahnhof auf, dazu gehören auch viele BettlerInnen.

Arbeitsschwerpunkte mit diesen Personengruppen sind die individuelle Betreuung und Vermittlung einzelner sowie die Vernetzungstätigkeit mit unterschiedlichen Einrichtungen (Ambermed, Neuner Haus, Barmherzige Brüder, OWS, JUVIVO, Polizei Botschaften, P7, BzWO, Tageszentrum JOSI, Tageszentrum St. Josef, 2. Gruft). Ein besonderes Problem bleibt bei vielen von ihnen die Unterkunft: Da die betroffenen Personen als BürgerInnen der „neuen EU-Staaten“ nach dem Wiener Sozialhilfegesetz nicht anspruchsberechtigt sind, bleiben im Sommer als Ressourcen nur karitative Einrichtungen wie Vinziport, Vinzirast, Vinzibett sowie das Tageszentrum St. Josef – diese sind aber oft ausgelastet. Weitere Schwerpunkte sind die Unterstützung und Begleitung von Personen mit psychiatrischer Diagnose, die Unterstützung bei Ämtern und Behörden, die Vermittlung anspruchsberechtigter Menschen zu Einrichtungen des betreuten Wohnens sowie Rückkehrhilfen (in Zusammenarbeit mit der Sozial- und Rückkehrhilfe).

Insgesamt hat sich die Situation am Julius-Tandler-Platz entspannt, sodass *sam flex* im 9. Bezirk auch mit der seit Oktober 2014 reduzierten Einsatzzeit den Bedarf gut abdecken kann.

Sonstige Orte im 9. Bezirk

Die Areale um die U-Bahnstationen Roßauer Lände und Spittelau, der Motiv- und Arne-Carlsson-Park sowie der Spittelauer Platz wurden auch 2014 aufgesucht, wobei sich keine besonderen Problemlagen zeigten.

Der Bereich Friedensbrücke ist hingegen ein wichtiges Einsatzgebiet, da sich der Aufenthalt vieler marginalisierter Menschen vom Julius-Tandler-Platz hierher verlagert hat. Auch alkoholranke Menschen, die vom Praterstern bekannt sind, halten sich hier regelmäßig auf. Im Schnitt nutzen fünf bis zwölf marginalisierte Menschen den Bereich der U-Bahnstation sowie den nahegelegenen Skater-Park. Eine Informationsveranstaltung im Jugendzentrum „Zentrum Neun“ im Jänner 2015 hat aufgezeigt, dass es vor allem im Bereich Skater-Park zu Nutzungskonflikten kommt.

Vernetzung

Auch im 9. Bezirk übernahm *sam flex* die Aufgaben von *sam nordwest*. Das neue zuständige Team nimmt ebenso regelmäßig am Regionalforum teil und bereits kurze Zeit nach Tätigkeitsaufnahme stand es auch mit anderen Institutionen im Bezirk in gutem Kontakt. Auch am Vernetzungsgespräch „Dienst am Bürger“, veranstaltet von der Bezirksvorstehung, nahm *sam flex* im November 2014 teil.

U6-Station Josefstädter Straße

Das Areal wird untertags je nach Jahreszeit und Witterung im Schnitt von 25 bis 50 (bei Spitzen bis 65) marginalisierten Menschen gleichzeitig zum Aufenthalt genutzt. Ähnlich wie in anderen Einsatzgebieten von *sam flex* sind die Hauptprobleme Alkohol- und Drogenkonsum, Wohnungslosigkeit sowie psychiatrische Auffälligkeit. Zudem gab es Beschwerden von Geschäftstreibenden und AnrainerInnen über Verschmutzung, Urinieren im öffentlichen Raum sowie allgemein ein subjektives Unsicherheitsgefühl im Kontakt mit suchtkranken Menschen. Aus diesem Grund wurde der „Runde Tisch“ mit Geschäftstreibenden und der Polizei von *sam flex* bis Jänner 2015 weitergeführt.

Aufgrund der neuen Ortszuständigkeit von *sam flex* sowie der hohen Fluktuation der marginalisierten Menschen vor Ort spielten Erstkontakte und Vertrauensaufbau in diesem Areal eine wichtige Rolle. Bei bereits bekannten Personen ging es darum, die Beziehung zu vertiefen und die Betroffenen durch Information, Beratung und Vermittlung an das soziale Hilffssystem heranzuführen. Zudem wurden Grundregeln des „Miteinanders“ im öffentlichen Raum kommuniziert.

Angesichts einer erhöhten Beschwerdelage, die vor allem bei der Bezirksvorstehung spürbar wird, war *sam flex* in viele Veränderungsprozesse, die von den Bezirken 8/16 initiiert wurden, eingebunden: So konnte *sam flex* über die eigene Tätigkeit und den Aufenthalt marginalisierter Menschen vor der Station informieren und durch zahlreiche Gespräche die urbane Kompetenz der BürgerInnen erhöhen. Beide Bezirke arbeiten intensiv daran, im Zusammenwirken mit anderen Magistratsdienststellen die Situation zu verbessern und binden dabei auch die „Mobile Soziale Arbeit“ permanent ein.

Im September 2014 hat *sam flex* ein Training zur Erhöhung der urbanen Kompetenz für Geschäftstreibende rund um die Station Josefstädterstraße und Yppenplatz angeboten und mit großem Erfolg durchgeführt.

Westbahnhof und Umgebung

In der Bahnhofshalle halten sich im Winter, speziell an besonders kalten Tagen, gemäß *sam flex*-Zählung bis zu 40 marginalisierte Menschen auf. Da das Bahnhofsgebäude aber sehr weitläufig ist, kann davon ausgegangen werden, dass noch mehr von Armut betroffene Menschen den Westbahnhof zum Wärmen und Verweilen nutzen. In der wärmeren Jahreszeit sind nur etwa 10 bis 20 marginalisierte Menschen anzutreffen.

Nach wie vor besteht eine gute Kooperation mit den „Mungos“ sowie der Polizei vor Ort, die das *sam flex*-Team in Bezug auf marginalisierte Gruppen z.B. für Übersetzungen oder Vermittlungen zu Rate ziehen. Zur guten Kooperation tragen auch die Schulungen bei, die von *sam* und *helpU* für die MitarbeiterInnen von Mungos-Security angeboten werden.

Auch am Europaplatz sind nach wie vor zehn bis 25 marginalisierte Menschen anzutreffen, vor allem im Stationsbereich der Linien 6, 9 und 18 und dem umliegenden Wiesenbereich. Auch hier ist die Situation witterungsabhängig – im Winter sind es entsprechend weniger Menschen. Es handelt sich einerseits um eine Gruppe von hauptsächlich polnischen StaatsbürgerInnen, andererseits um eine Gruppe von RumänInnen, die beide durch missbräuchlichen Alkoholkonsum auffallen und regelmäßig vor Ort sind. Der Großteil ist nicht wohnversorgt. Auch wenn aufgrund der teilweise starken Alkoholisierung nicht immer Interventionen möglich waren, konnten die MitarbeiterInnen von *sam flex* einen guten Kontakt aufbauen und medizinische Versorgung, Beratung und Notquartiere vermitteln.

Der Christian-Broda-Platz wird von unterschiedlichen Personengruppen genutzt, auch von marginalisierten Menschen. Es werden hier allerdings kaum Konflikte wahrgenommen, in den meisten Fällen handelt es sich wohl um ein subjektives Unsicherheitsgefühl, dass von Punks hervorgerufen wird. Daher ist *sam flex* auch immer wieder mit „aXXept“ in Kontakt.

Beim Aufgang Äußere Mariahilfer Straße trifft man vereinzelt Menschen an, die dort Alkohol konsumieren. Es sind kaum „Stammgäste“, sondern vielmehr wechselnde KlientInnen mit unterschiedlichen sozialen Problemlagen. Abgesehen davon kommt es zu Kontakten mit Sexarbeiterinnen mit Migrationshintergrund, die sich zwecks Anbahnung in der Passage aufhalten.

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.

Urban-Loritz-Platz und Gürtelgrünstreifen

Am Urban-Loritz-Platz sind, abhängig von der Witterung, fünf bis 25 Personen anzutreffen. Es handelt sich hauptsächlich um Menschen aus den „neuen EU-Staaten“ (v. a. Polen, aber auch Slowakei, Bulgarien, Rumänien und Ungarn). Hauptprobleme sind Alkoholabhängigkeit, Wohnungslosigkeit und unklarer Aufenthaltsstatus. Je nach Jahreszeit halten sich die meisten in oder vor der Bibliothek bzw. in den umliegenden Parks auf. *sam flex* hält, vor allem zur kalten Jahreszeit, regelmäßigen Kontakt zu den Securities und den MitarbeiterInnen der Bibliothek vor Ort, wodurch sich eine gute Zusammenarbeit etabliert hat.

Die Parks an der Westbahnstraße sind bei schönem Wetter gut besucht. Auch im neu errichteten Emil-Maurer-Park (Anlage mit Skaterbereich und weiteren Angeboten speziell für Jugendliche) halten sich immer wieder obdachlose Menschen auf. Die Situation gestaltet sich bisher sozial verträglich. Auch nach Rücksprache mit den vor Ort tätigen Jugendeinrichtungen kann festgehalten werden, dass die Zielgruppe, nämlich Jugendliche, ungestört den für sie errichteten Park nutzen können.

sam flex ist Teil des Regionalforums für den 6. und 7. Bezirk. So können wichtige Kontakte zu KooperationspartnerInnen aufrechterhalten werden.

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.

Im ersten Halbjahr 2014 suchte *sam flex* unter anderem folgende Orte auf:

- Thomas-Klestilplatz, 1030
- Busbahnhof und Garage Erdberg, 1030
- Josef-Pfeiffer-Park, 1030
- Kabelwerk / Miep-Gies-Park, 1120
- Alfred-Grünwald-Park, 1060

Im zweiten Halbjahr führte *sam flex* ein Monitoring in der Pfeilgasse im 8. Bezirk durch und war bei einer Informationsveranstaltung für LehrerInnen der Volksschule Pfeilgasse vertreten.

Kooperationstreffen und Schulungen

Neben der Organisation und Moderation der Kooperationstreffen „Sicherheits-Jour fixe“ (für Meidling/Arcade und Westbahnhof), sowie „Runder Tisch Josefstädterstraße“ und der Teilnahme an den Regionalforen der Bezirke 6/7, 12 und 8/9 wurden auch Schulungen für KooperationspartnerInnen, wie z.B. Mungos-Security und die Geschäftsleute Josefstädterstraße/Yppenplatz, durchgeführt. Auch die Teilnahme an der BürgerInnenversammlung Meidling und den Vernetzungstreffen in der BV Meidling und der BV Josefstadt sollen hier nochmals erwähnt werden. Darüber hinaus wurde eine Informationsveranstaltung im Jugendzentrum des 9. Bezirks (Zentrum 9) abgehalten, die für alle ein besseres Verständnis für den Sozialraum brachte. Im gleichen Kontext ist die gemeinsam mit dem Institut für Suchtprävention abgehaltene Informationsveranstaltung für LehrerInnen der Volksschule Pfeilgasse zu sehen.

Im Rahmen der Aktion der BV 7 mit SchülerInnen „Ich mach mit in Neubau“ waren MitarbeiterInnen von *sam flex* mit einer Gruppe von Kindern rund um die Station Thaliastraße unterwegs, um über marginalisierte Menschen im öffentlichen Raum zu sprechen und im Sinne der urbanen Kompetenz das subjektive Sicherheitsgefühl zu erhöhen.

BERICHT *sam hauptbahnhof*

Hauptbahnhof und Umgebung

Im Bereich des Hauptbahnhofs halten sich zwischen fünf und 15 marginalisierte Menschen in den Hallen, auf den Vorplätzen und bei der Haltestelle der Straßenbahnlinie O auf, wobei sie eher als Einzelpersonen, denn als Gruppe wahrgenommen werden. Einige sind in den Notquartieren in der Umgebung untergebracht und verbringen am Bahnhof ihre Freizeit. Es gibt aber auch Neuankömmlinge aus den umliegenden Nachbarländern, die gerade per Zug oder Bus angereist sind und keine Unterkunft haben. Der Fokus der Arbeit liegt in der Beratung und in der Vermittlung von Schlafplätzen. Hier besteht eine enge und sehr gute Zusammenarbeit mit dem Securitydienst der ÖBB *Mungos*. Die sprachliche Vielfalt des Teams erweist sich dabei als großer Vorteil.

Auch wenn sich die Präsenz marginalisierter Menschen am Bahnhof seit seiner Eröffnung erhöht hat, konnten bislang keine besonderen Problemlagen beobachtet werden. Die Situation gestaltet sich sozial verträglich.

Südtiroler Platz

Der Südtiroler Platz wird derzeit wenig von marginalisierten Menschen genutzt. Witterungsabhängig halten sich zwischen zwei und sieben marginalisierte Menschen dort auf. Konflikte konnten bis jetzt keine beobachtet werden.

Sonnwendviertel

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

Keplerplatz

Der Keplerplatz wird neben PassantInnen und AnrainerInnen auch von zehn bis 15 marginalisierten Menschen genutzt. 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 werden auch DrogenkonsumentInnen angetroffen. 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.

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 sieben, 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, um so eine Verlagerung von Problemen in andere Teile des Bezirks zu verhindern.

Stadtspark

Der Stadtspark wird hauptsächlich von einer Gruppe nicht anspruchsberechtigter obdachloser Menschen genutzt, die sich dort teilweise schon seit Jahren aufhalten und eine Vermittlung in ein Notquartier grundsätzlich ablehnen. Zu Beginn der zweiten Jahreshälfte waren bis zu 16, in den Wintermonaten zwischen fünf und zehn marginalisierte Menschen anzutreffen.

sam hbh konnte die langjährige Beziehungsarbeit von sam flex erfolgreich fortsetzen und dank der sprachlichen Vielfalt des Teams schnell einen guten und stabilen Kontakt zu den marginalisierten Menschen aufbauen. Der Schwerpunkt im Kontakt liegt neben der Vermittlung zu medizinischen Angeboten im Kommunizieren der Regeln im öffentlichen Raum. Während der besonders kalten Tage des Winters 2014/2015 gelang es sogar einige der marginalisierte Menschen zu überzeugen, ein Notquartier in Anspruch zu nehmen.

Positiv ist zu erwähnen, dass sich über die Jahre eine zunehmende Akzeptanz der AnrainerInnen gegenüber den hier aufhaltenden Menschen entwickelt hat. Freiwillige UnterstützerInnen versorgen die Menschen regelmäßig mit Essen und Kleidung und werden von sam hbh dabei unterstützt. Mit der Polizei besteht eine gute Kooperation. Kontakt hält sam hbh zusätzlich auch mit der MA 42 und Geschäftsleuten (wie zum Beispiel dem Betreiber des Würstelstandes). Eine besondere Beschwerdelage ist derzeit nicht vorhanden.

Sonstige Orte im 3. Bezirk

Kardinal-Nagl-Platz

Der Platz ist ein beliebter Treffpunkt im Grätzl und wird von verschiedenen Personengruppen genutzt, darunter auch von zwei bis acht marginalisierten 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 und werden von sam hbh beraten. Größere Gruppierungen werden nicht wahrgenommen, eine Be-

schwerdelage ist nicht vorhanden, die Arbeit von *sam hbh* im Bereich der Station Rennweg versteht sich als Präventionsarbeit.

Schweizergarten

Der Schweizergarten wird in der wärmeren Jahreszeit allgemein von vielen finanzschwachen Personen (zum Großteil mit Migrationshintergrund) zur Freizeitgestaltung und gelegentlich zur Übernachtung genutzt. Tagsüber werden, abhängig von der Witterung, zwischen zwei und acht marginalisierte Menschen angetroffen, am Abend rund um den Zeitpunkt der Essensausgabe durch den Francescobus der Caritas bis zu 20. In den Wintermonaten halten sich jedoch nur vereinzelt marginalisierte Menschen im Schweizergarten auf.

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, Geschäftstreibende, Magistratseinrichtungen, soziale Einrichtungen etc.) an einen Tisch geholt, um den Sozialraum Bahnhof sicher zu gestalten und auf aktuelle Entwicklungen unmittelbar reagieren zu können.

Das Sicherheits-Jour fixe Hauptbahnhof wurde mit Juni 2014 implementiert und findet in sechs-wöchigen Abständen statt. Somit wurde schon vor der Eröffnung des Bahnhofs ein Netzwerk aller operativ tätigen AkteurInnen geschaffen. Das Sicherheits-Jour fixe Wien Mitte war bis September vom Team *sam flex* organisiert worden und wird seit Oktober 2014 von *sam hbh* weitergeführt.

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 fanden weiters Vernetzungstreffen mit dem gesamten Team vom Caritas Streetwork Hauptbahnhof und dem Jugendtreff Sonnwendviertel statt.

Öffentlichkeitsarbeit

Im Rahmen der Veranstaltungsreihe „Forum Sonnwendviertel“ der Gebietsbetreuung 10 fand im November unter dem Titel „Mobile Soziale Arbeit im öffentlichen Raum um den Hauptbahnhof“ eine Präsentation von *sam hbh* statt. Das Forum Sonnwendviertel ist eine offene Informations-, Diskussions- und Austauschplattform für alle AnrainerInnen, AkteurInnen und Menschen die sich für die Entwicklung des neuen Stadtteils rund um den Hauptbahnhof interessieren.

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* unterstützte bei der Ausgabe der Spenden und konnte durch seine Kompetenz in Deeskalation und Konfliktmanagement einen reibungslosen Ablauf der Veranstaltung gewährleisten.

U6-Station Josefstädter Straße

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

BERICHT *help U*

Lange Zeit war der Karlsplatz Haupteinsatzgebiet von *help U*: Er ist einer der wichtigsten innerstädtischen Verkehrsknotenpunkte Wiens und wird als Drehscheibe des öffentlichen Personennahverkehrs täglich von mehr als 200.000 Fahrgästen frequentiert. Vor allem der Resselpark ist als einer der wenigen innerstädtischen Grünräume der Umgebung als Aufenthaltsort sowie als Spiel- und Bewegungsraum von großer Bedeutung.

Aufgrund der nachhaltigen Verbesserung der Situation am Karlsplatz kann *help U* seit Juli 2011 auch in anderen U-Bahnstationen der Wiener Linien tätig sein. Damals wurde mit den U6-Stationen Handelskai, Dresdner Straße und Jäger Straße begonnen, und die Einsatzzeiten an diesen Orten wurden seither sukzessive erweitert. Seit Februar 2014 ist *help U* auch in den U4-Stationen Kettenbrückengasse, Pilgramgasse und Margaretengürtel präsent. Im April folgte die U6-Station Neue Donau.

Karlsplatz

In Bezug auf suchtkranke Menschen ist die Situation am Karlsplatz weiter entspannt: Auch im zweiten Halbjahr 2014 wurden im Gesamtareal durchschnittlich nur noch drei bis fünf DrogenkonsumentInnen angetroffen, die zudem nur vor Ort sind, um das Angebot der *streetwork*-Anlaufstelle in Anspruch nehmen.

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. Dementsprechend ändert sich das Bild auf den Bahnsteigen ständig; es werden zwischen null und 20 DrogenkonsumentInnen gleichzeitig 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.

Im Oktober und November unterstützte *help U* die KollegInnen von *sam flex* in der Station Josefstädterstraße (siehe Bericht *sam flex*).

Bereich U2-Stationen (Schottentor)

Im Bereich Schottentor waren in erster Linie Personen mit Alkoholsuchtproblematik und/oder obdachlose Menschen anzutreffen. Dies zeigte sich insbesondere im Sigmund-Freud-Park und ab und an im Passagenbereich der Station. Im Stationsareal gab es bis auf vereinzelte BettlerInnen

keine Auffälligkeiten. Im Zeitraum Februar bis August sorgte *help U* bedarfsorientiert und zeitlich flexibel dafür, dass diese Menschen in soziale Einrichtungen vermittelt wurden.

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 25) ist meist nur von kurzer Dauer. In den Toiletten der Station Margaretengürtel (diese sind des Öfteren versperrt) sind immer wieder Konsumspuren zu finden.

In den Stationen Kettenbrückengasse und Pilgramgasse sind hauptsächlich obdachlose und alkoholranke Menschen anzutreffen. DrogenkonsumentInnen werden nur vereinzelt wahrgenommen. *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.

Spezielle Tätigkeiten

Teilnahme an Veranstaltungen

help U nahm an der Bürgerinnen- und Bürgerversammlung gemäß § 104c der Wiener Stadtverfassung zum Thema „Suchtgiftszene in der Brigittenau“ teil sowie an der Veranstaltung „Word Up 20“, dem Jugendparlament des 20. Bezirk, bei der auch die Bezirksvorstehung, BezirkspolitikerInnen und Medien vertreten waren.

Fortbildung für MitarbeiterInnen der Wiener Linien

Im Auftrag der Wiener Linien veranstaltete *help U* auch 2014 wöchentlich Workshops mit dem Titel „Erleichterung im Alltag durch einen bewussten Blick auf die verschiedenen Lebenswelten“ für die MitarbeiterInnen der „Kontrolle“ (Abteilung V41) der Wiener Linien. Ziel war es Ängste zu minimieren, Hinweise zum Umgang mit Drogenkranken und marginalisierten Personen zu geben bzw. Verständnis für deren Lebenssituation zu schaffen.

Die Vorträge wurden von den MitarbeiterInnen und LeiterInnen der Abteilung gleichermaßen positiv aufgenommen. Die Fortführung der Workshops ist für 2015 bereits vereinbart. Ab 2016 sollen die Workshops mit erweiterten Inhalten in das laufende Schulungsangebot der Fahr-scheinprüferInnen aufgenommen werden.

Informationen für Jugendliche

Gerade bei Jugendlichen gibt es viele Fragen und Unsicherheiten im Umgang mit Drogenkranken, Obdachlosen und anderen marginalisierten Gruppen. Hier setzt *help U* auf möglichst frühzeitige Information. Im zweiten Halbjahr wurde diesbezüglich ein Vortrag im Jugendzentrum des 9. Bezirks (Zentrum 9) gehalten.

INTERVENTIONEN UND KONTAKTE

Interventionen

2014 waren die Teams der mobilen sozialen Arbeit 12.001 Stunden vor Ort präsent und setzten dabei 52.681 Interventionen. Gegenüber 2013 ist das ein Zuwachs von 10% bei der Präsenzzeit und 13% bei den Intervention...en. Der wichtigste Tätigkeitsbereich war „Kurzgespräche“ im Rahmen von „Beziehungsaufbau und -pflege“ (65%). Die Interventionen mit größerer beratender Intensität – Beratungsgespräche, Abklärungen der Problemlagen und Begleitungen – blieben weitgehend stabil, hingegen war es deutlich seltener notwendig, Konflikte zu regeln und Behinderungen/Gruppierungen aufzulösen (Tab. 1).

Tab.1: Art der Interventionen 2013/2014

	2013	2014
Beziehungsaufbau u. -pflege	29.111	34.430
Beratungsgespräch	5.086	5.392
Informationsgespräch	4.348	4.679
Abklärung der Problemlagen	2.045	1.860
Kooperation	1.601	1.663
Medizinische Notversorgung	379	1.358
Aufklärung über die Beförderungsbestimmungen der Wiener Linien	1.082	948
Vermittlung	909	668
Vernetzung	511	456
Begleitung	507	418
Konfliktregelung	407	273
Spritzenfund	111	170
Auflösung Behinderung/Gruppierung	318	136
Hinzuziehen anderer	205	120
Beschwerdemanagement	115	110
Gesamt	46.735	52.681
Präsenz vor Ort in Stunden	10.894	12.001

Die meisten Interventionen betrafen das Areal Praterstern und Umgebung. Einem Anteil von 40 Prozent bei den Interventionen stehen allerdings nur 20 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.

Nach dem Praterstern folgen der 9. Bezirk¹, die U6-Station Josefstädter Straße und der Bereich Westbahnhof/Urban-Loritz-Platz (Tab.2).

Tab.2: Interventionen je Einsatzgebiet 2013/2014

	2013	2014
Praterstern und Umgebung	19.476	21.193
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	6.684	8.843
Josefstädter Straße	3.090	4.992
Westbahnhof / Urban-Loritz-Platz	4.201	4.354
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / 3. Bezirk sonstige Orte	3.698	3.435
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk sonstige Orte	3.010	2.724
<i>help U</i> Karlsplatz	3.882	2.688
<i>help U</i> sonstige Orte	1.691	2.758
Sonstige Orte <i>sam flex</i>	1.003	623
Hauptbahnhof u. Umgebung / 10. Bezirk (ab Okt. 2014)	-	1.071
Gesamt	46.735	52.681

¹ Auch im 9. Bezirk gab es im Zeitraum Jänner bis September die Situation, dass mit *sam nordwest* ein Team lediglich zwei Areale (9. Bezirk und U6 Josefstädter Straße) abdeckte und daher geringere Wegzeiten hatte.

Kontakte

Bei den Interventionen gab es knapp 87.000 Kontakte, auch dies ist eine Erhöhung um 14 Prozent gegenüber 2013 (Tab.3). Die meisten Kontakte fanden im Areal Praterstern und Umgebung, im 9. Bezirk und bei der U6-Station Josefstädter Straße statt (Ursachen: siehe Kapitel Interventionen).

Tab.3: Kontakte je Ort 2013/2014

	2013	2014
Praterstern und Umgebung	29.311	30.820
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	10.825	14.761
U6-Station Josefstädter Straße	7.550	12.902
Westbahnhof / Urban-Loritz-Platz	7.103	7.734
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / 3. Bezirk sonstige Orte	5.717	5.252
Bahnhof Meidling u. Umgebung / 12. Bezirk sonstige Orte	4.992	4.643
help U Karlsplatz	6.192	4.241
help U sonstige Orte	3.006	3.730
Sonstige Orte <i>sam flex</i>	1.573	932
Hauptbahnhof u. Umgebung / 10. Bezirk (ab Okt. 2014)	-	1.957
Gesamt	76.269	86.972

Mit marginalisierten Menschen fanden 79 Prozent der Kontakte statt, 12 Prozent mit PassantInnen, AnrainerInnen, Fahrgästen und Gewerbetreibenden sowie 9 Prozent mit professionellen InteraktionspartnerInnen, wie Wiener Linien, ÖBB, Polizei, Security, Rettung, soziale Einrichtungen oder Magistratsabteilungen.

Auffällig ist hier der Karlsplatz, an dem kaum noch marginalisierte Menschen angetroffen werden und daher die PassantInnen und Fahrgäste 71 Prozent der Kontakte ausmachen. Im Areal Hauptbahnhof und Umgebung sind es wiederum die professionellen InteraktionspartnerInnen, die mit 30 Prozent deutlich überproportional vertreten sind. Das liegt daran, dass *sam hauptbahnhof* erst mit Oktober die Tätigkeit aufgenommen hat und in dieser Anfangsphase die Abstimmung mit Security, ÖBB, sozialen Einrichtungen u.a. besonders wichtig ist (Tab.4, Abb.1).

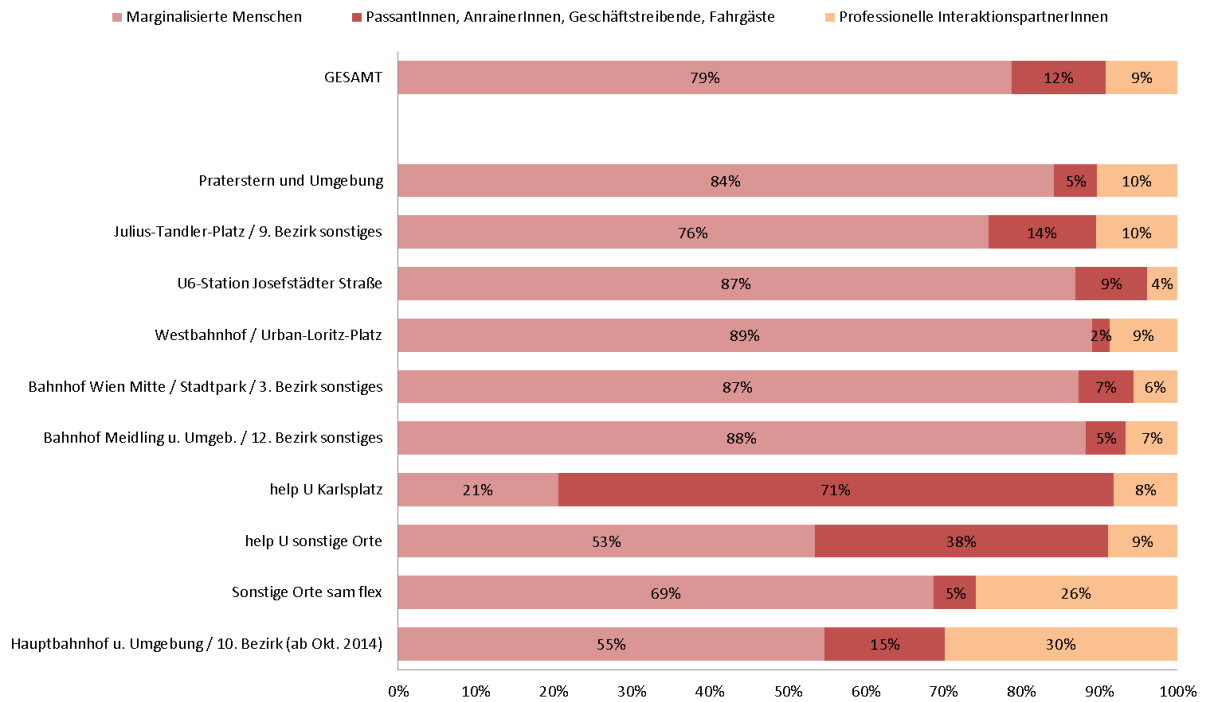
Tab.4: Kontakte je Personengruppe und Ort 2014

	Marginalisierte Menschen	PassantInnen, AnrainerInnen u.a.*	Professionelle PartnerInnen**	Gesamt
Praterstern und Umgebung	25.942	1.691	3.187	30.820
Julius-Tandler-Platz / 9. Bezirk sonstige Orte	11.181	2.044	1.536	14.761
U6-Station Josefstädter Straße	11.213	1.194	495	12.902
Westbahnhof / Urban-Loritz-Platz	6.892	169	673	7.734
Bahnhof Wien Mitte / Stadtpark / 3. Bezirk sonstige Orte	4.585	372	295	5.252
Bahnhof Meidling u. Umgeb. / 12. Bezirk sonstige Orte	4.098	238	307	4.643
<i>help U</i> Karlsplatz	872	3.022	347	4.241
<i>help U</i> sonstige Orte	1.995	1.404	331	3.730
Sonstige Orte <i>sam flex</i>	641	50	241	932
Hauptbahnhof u. Umgebung / 10. Bezirk (ab Okt. 2014)	1.072	301	584	1.957
Gesamt	68.491	10.485	7.996	86.972

* PassantInnen, AnrainerInnen, Fahrgäste, Geschäftstreibende

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

Abb.1 / Mobile Soziale Arbeit: Kontakte je Personengruppe je Ort 2014, relativ



RESÜMEE

- In den Wintermonaten hat *sam* über die verstärkte aufsuchende Arbeit sowie Vermittlungstätigkeit dazu beigetragen, das Überleben obdachloser Menschen zu sichern.
- Die regelmäßige Zusammenarbeit am Praterstern funktioniert sehr gut – Bezirksvorstehung, Polizei, Wiener Linien, ÖBB Mungos Security, MA 42, Bürgerdienst und *sam 2* tauschen Erfahrungen aus und erarbeiten gemeinsam Lösungsstrategien zur Verbesserung der Situation vor Ort.
- Bei der U6-Station Josefstädter Straße konnte *sam flex* vor der Station informieren und durch zahlreiche Gespräche die urbane Kompetenz der BürgerInnen erhöhen. Die Bezirke 8 und 16 arbeiten intensiv daran, im Zusammenwirken mit anderen Magistratsdienststellen die Situation zu verbessern und binden dabei auch die „mobile soziale Arbeit“ permanent ein.
- Die Einladung zur Teilnahme an der Sicherheitsinitiative in Wien Meidling zeigt, dass die Arbeit von *sam flex* im 12. Bezirk geschätzt wird und das Team als verlässlicher Partner bei Fragen aus der Bevölkerung, die den öffentlichen Raum betreffen, hinzugezogen wird.
- *sam nordwest* konnte im Kontakt mit BürgerInnen im 9. Bezirk ein gutes und für die BürgerInnen offensichtlich zufriedenstellendes Beschwerdemanagement aufbauen. Dieses wird nun von *sam flex* fortgeführt.
- Die Übergabe von Einsatzgebieten an andere Teams und die Übernahme von neuen Arealen funktionierte ausgezeichnet. Das neue Einsatzgebiet Hauptbahnhof und Umgebung wurde nach einer im Vorfeld durchgeführten Sozialraumanalyse erschlossen, das Sicherheits-Jour fixe Hauptbahnhof erfolgreich implementiert, und ein Kooperationsnetzwerk wurde aufgebaut. Bestehende Kooperationen im 3. Bezirk, wie das Sicherheits-Jour fixe Wien Mitte, wurden von *sam flex* an *sam hauptbahnhof* übergeben.
- 2014 blieb die Situation am Karlsplatz entspannt. Es besteht weiterhin keine Drogenhandelszene am Karlsplatz, und es ist kaum noch notwendig, eine Gruppierung aufzulösen oder 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.
- Die hohe Beratungs- und Netzwerkkompetenz der mobilen Teams machen es möglich, für viele KlientInnen gute und zufriedenstellende Lösungen zu finden – immer öfter auch bei denjenigen, die kaum über eine Perspektive verfügen.
- Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzungsaktivitäten zeigten, dass Menschen, die zu Beginn wenig Verständnis für marginalisierte Personen aufbringen, mit der Zeit ein solches entwickeln können. Dies fördert die „urbane Kompetenz“ und ein sozial verträgliches Nebeneinander.

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

Gumpendorfer Gürtel 8

1060 Wien

Tel.: ++43/1/4000-53710

E-Mail: mobilesozialearbeit@suchthilfe.at

Web: 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, 8, 9, 10, 12 und 16* sowie von *Wiener Linien*, *ÖBB* und *Billa*.



Bezirksvorsteherung Wien 2



Bezirksvorsteherung Wien 3



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 gGmbH, Gumpendorfer Gürtel 8, A-1600 Wien

Tel.: ++43/1/4000-53600, E-Mail: office@suchthilfe.at, Web: www.suchthilfe.at