



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH II - 39/17

Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH, Sucht- und  
Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH und

Wiener Linien GmbH & Co KG,

Prüfung der Gebarung der Mobilien sozialen

Arbeit im öffentlichen Raum

## KURZFASSUNG

*Mit dem Ziel, Kontakt zu marginalisierten Personen aufzunehmen und diese in das Wiener Gesundheits- und Sozialsystem bzw. das Wiener Sucht- und Drogenhilfswerk zu integrieren, betrieb die Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH unter anderem den Bereich Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Weitere Ziele waren die Gewährleistung eines sozial verträglichen Nebeneinanders sowie die Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls und der objektiven Sicherheit im öffentlichen Raum. Zur Erreichung dieser Ziele wurden im Prüfungszeitraum der Jahre 2013 bis 2016 von der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH vier Teams mit insgesamt rd. 40 Personen in verschiedenen Teilen der Stadt vorzugsweise im Bereich von Verkehrsknotenpunkten eingesetzt.*

*Die Finanzierung dieser Maßnahmen erfolgte durch die Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH, aus den Budgets einzelner Wiener Gemeindebezirke sowie durch Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner.*

*Im Ergebnis zeigte sich, dass die Beantragung und die Abrechnung der Finanzierungsbeiträge mit einem hohen Verwaltungsaufwand behaftet waren. Weitere Verbesserungspotenziale wurden unter anderem in Bezug auf die Optimierung der Einsatzgebiete der Teams sowie der Wirkungskontrolle erkannt.*

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die von der Suchthilfe Wien durchgeführte Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung den geprüften Stellen mit. Die von den geprüften Stellen abgegebenen Stellungnahmen wurden berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	7
1.1 Prüfungsgegenstand.....	7
1.2 Prüfungszeitraum .....	7
1.3 Prüfungshandlungen.....	8
1.4 Prüfungsbefugnis.....	8
1.5 Vorberichte .....	9
2. Allgemeines .....	9
3. Wiener Drogenkonzept.....	9
4. Aufgaben und Organisation der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum .....	11
4.1 Aufgaben .....	11
4.2 Tätigkeitsdokumentation.....	16
4.3 Regionale Zuständigkeiten und Einsatzzeiten .....	17
4.4 Feststellungen .....	22
5. Finanzierung sowie Entwicklung der Erlöse und Kosten .....	23
5.1 Finanzierung.....	23
5.2 Erlöse .....	25
5.3 Kosten .....	25
6. Entwicklung der Personalausstattung.....	26
7. Leistungsentwicklungen des Bereiches Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum.....	28
8. Wirkungskontrolle .....	30

9. Abschließende Feststellungen.....	32
9.1 Widmungsgemäße Verwendung der Förderungsmittel.....	32
9.2 Kostenentwicklung.....	32
9.3 Wirksamkeit sozialarbeiterischer Interventionen.....	33
10. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	33

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Einsatzgebiete .....	21
Tabelle 1: Finanzierung der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum .....	25
Tabelle 2: Kosten der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum .....	26
Tabelle 3: Anzahl der Mitarbeitenden und Wochenstunden .....	27
Tabelle 4: Leistungen .....	29

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb. ....	Abbildung
Abs. ....	Absatz
AG .....	Aktiengesellschaft
bzgl. ....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
EisbG 1957 .....	Eisenbahngesetz 1957
etc. ....	et cetera
EU .....	Europäische Union
EUR .....	Euro
gem. ....	gemäß
GmbH .....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
inkl. ....	inklusive
KA .....	Kontrollamt

lt.....	laut
MA .....	Magistratsabteilung
Nr.....	Nummer
o.a. ....	oben angeführt
o.ä. ....	oder ähnlich
ÖBB.....	Österreichische Bundesbahnen-Holding Aktiengesellschaft
ÖBB Infra.....	ÖBB-Infrastruktur Aktiengesellschaft
Pkt. ....	Punkt
Pr.Z.....	Präsidialzahl
rd. ....	rund
s.....	siehe
sam.....	sozial, sicher, aktiv, mobil
SDW .....	Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH
Sucht- und Drogenkoordination Wien .....	Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH
Suchthilfe Wien.....	Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH
u.a. ....	unter anderem
u.zw. ....	und zwar
U-Bahn .....	Untergrundbahn
v.H. ....	von Hundert
WC .....	water closet
Wiener Linien.....	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil

## GLOSSAR

### Marginalisierung

Marginalisierung bezeichnet einen sozialen Vorgang, bei dem Bevölkerungsgruppen an den Rand der Gesellschaft gedrängt werden und dadurch nur wenig am wirtschaftlichen, kulturellen und politischen Leben teilnehmen können.

### Monitoring

Aufsuchen von bestimmten Örtlichkeiten, um Informationen über aktuelle Entwicklungen im öffentlichen Raum zu erhalten.

### Regelkommunikation

Regelkommunikation im berichtsgegenständlichen Kontext bedeutet die Vermittlung von erlaubten bzw. verbotenen Verhalten im öffentlichen Raum.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Bei der gegenständlichen Prüfung unterzog der Stadtrechnungshof Wien die Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum der Suchthilfe Wien einer Einschau. Das Augenmerk wurde insbesondere auf die Zielvorgaben, die Aufgabenverteilung, die Aufgabenerfüllung, die Dokumentation sowie die finanzielle Entwicklung dieser Einrichtung gelegt. Die Prüfungshandlungen erfolgten in der Geschäftsführung der Suchthilfe Wien, an den Stützpunkten von operativen Teilbereichen sowie in den Gebieten des öffentlichen Raumes, die in deren Zuständigkeit fielen. Die Einschautätigkeit erstreckte sich auch auf die Magistratsabteilung 13, die Wiener Linien, die Sucht- und Drogenkoordination Wien sowie weitere Förderungsgeberinnen bzw. Förderungsgeber.

Andere Leistungsbereiche der Suchthilfe Wien waren nicht Gegenstand der Prüfung.

Die Entscheidung zur Durchführung dieser Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen.

Die gegenständliche Prüfung wurde von der Abteilung Gesundheit und Soziales des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die Prüfung erfolgte Ende des Jahres 2017 bzw. im ersten Quartal des Jahres 2018. Die Eröffnungsgespräche fanden in der dritten Dezemberwoche 2017 statt. Die Schlussbesprechungen wurden Mitte Mai 2018 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2013 bis 2016, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

### 1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten die Einschau in Dokumente und deren Analyse, weiterführende Berechnungen aufgrund übergebener Daten sowie Interviews mit der Geschäftsführung und operativ tätigen Mitarbeitenden. Weiters erfolgten Begehungen an Ort und Stelle sowohl mit allen Teams aus dem Bereich der Mobilien sozialen Arbeit im öffentlichen Raum als auch unbegleitet und unangekündigt.

Bei der Durchführung der Prüfung ergaben sich keine Prüfungshindernisse.

### 1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 und Abs. 2 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

Zur Prüfungsbefugnis in Bezug auf die Suchthilfe Wien war festzuhalten, dass es sich bei dieser um eine gemeinnützige GmbH handelte, deren einzige Gesellschafterin die Sucht- und Drogenkoordination Wien war, welche ihrerseits vollständig im Eigentum des Fonds "Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien" stand.

Gemäß § 73b Abs. 2 der Wiener Stadtverfassung obliegt dem Stadtrechnungshof Wien *"auch die Prüfung der Gebarung von wirtschaftlichen Unternehmungen, an denen die Gemeinde allein oder gemeinsam mit anderen der Zuständigkeit des Stadtrechnungshofes Wien unterliegenden Rechtsträgern jedenfalls mit mindestens 50 v.H. des Stamm-, Grund- oder Eigenkapitals beteiligt ist oder die die Gemeinde allein oder gemeinsam mit anderen solchen Rechtsträgern betreibt. Der Stadtrechnungshof Wien überprüft weiters jene Unternehmungen, die die Gemeinde allein oder gemeinsam mit anderen der Zuständigkeit des Stadtrechnungshofes Wien unterliegenden Rechtsträgern durch finanzielle oder sonstige wirtschaftliche oder organisatorische Maßnahmen tatsächlich beherrscht. Die Zuständigkeit des Stadtrechnungshofes Wien erstreckt sich auch auf Unternehmungen jeder weiteren Stufe, bei denen diese Voraussetzungen vorliegen. Diese Prüfungsbefugnisse des Stadtrechnungshofes Wien sind durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen."*

Da die diesbezügliche Einschau ergab, dass die Prüfungsbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien nicht sichergestellt worden war, wurde empfohlen, eine dahingehende Ergänzung in den Gesellschaftsvertrag aufzunehmen. Dabei wäre zu berücksichtigen, dass die festzuschreibenden Prüfungsbefugnisse des Stadtrechnungshofes Wien auch die Sicherheitskontrolle gem. § 73c der Wiener Stadtverfassung umfassen.

### **1.5 Vorberichte**

In der im Jahr 2012 vom ehemaligen Kontrollamt der Stadt Wien durchgeführten Querschnittsprüfung "Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH, Prüfung der Umsetzung des Wiener Drogenkonzeptes 1999, KA II - PSD-SDW-2/12" wurde auch der Bereich der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum der Suchthilfe Wien bzw. ihrer Vorgängerorganisation einer Betrachtung unterzogen.

## **2. Allgemeines**

Die operative Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum oblag im Betrachtungszeitraum dem gleichnamigen Bereich der Suchthilfe Wien. Inhaltlich stand dieser Bereich für sozialraumorientiertes Arbeiten und bildete zum Zeitpunkt der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien eine aus vier Teams bestehende Organisationseinheit.

## **3. Wiener Drogenkonzept**

Der Gemeinderat beschloss am 2. Juni 1999 unter der Pr.Z. 2540/GAt/99, das "Wiener Drogenkonzept 1999", welches zum Zeitpunkt der Prüfung nach wie vor den strategischen Rahmen der Drogenpolitik in Wien bildete. Aus diesem konnte u.a. auch die Aufgabenstellung für die Suchthilfe Wien im Allgemeinen und die Mobile soziale Arbeit im Speziellen abgeleitet werden.

Die Sucht- und Drogenkoordination Wien überarbeitete im Jahr 2012 das o.a. Konzept und veröffentlichte im Folgejahr die "Wiener Sucht- und Drogenstrategie 2013". Dabei wurde trotz geänderter Rahmenbedingungen und Herausforderungen prinzipiell an den Grundsätzen des "Wiener Drogenkonzeptes 1999" festgehalten. Dieses wurde daher nicht erneuert oder abgelöst, sondern um wichtige neue Aspekte und Themen ergänzt.

Unter anderem wurde ein Fokus auch auf legale Suchtmittel, wie z.B. Alkohol, Nikotin und Medikamente gelegt.

Das "Wiener Drogenkonzept 1999" baute auf den vier Säulen "Prävention", "Gesundheitsbezogene Maßnahmen", "Soziale Maßnahmen" sowie "Sicherheit" auf. Letztgenannte Säule enthielt zum einen das Bekenntnis "Hilfe statt Strafe" für Drogenkonsumentinnen bzw. Drogenkonsumenten und zum anderen den Grundsatz "Verfolgung und Strafe bei Drogenhandel". Oberste Priorität genoss dabei die Sicherheit der Bevölkerung. Dazu war ein umfassender Sicherheitsbegriff definiert worden, der sowohl Aspekte der objektiven Sicherheit als auch Maßnahmen zur Verbesserung des subjektiven Sicherheitsgefühls, der sozialen Verträglichkeit und der Konfliktregelung umfasste.

Neben anderen Zielen waren im Drogenkonzept die Förderung der sozialen Integration und Rehabilitation sowie die Gewährleistung der Sicherheit genannt, wobei dazu die Verhinderung der sozialen Ausgrenzung und die Gewährleistung der öffentlichen Ordnung und Sicherheit auf hohem Niveau angeführt wurden. Dabei schloss ein umfassender Sicherheitsbegriff auch gesundheitspolitische und sozialpolitische Maßnahmen mit ein.

Im Zuge der Überarbeitung des Drogenkonzeptes im Jahr 2012 wurden Ergänzungen und Konkretisierungen u.a. in Bezug auf den öffentlichen Raum und die Sicherheit vorgenommen. Dabei wurde der öffentliche Raum für alle Bürgerinnen bzw. Bürger als frei und uneingeschränkt zugänglich charakterisiert. Als oberstes Wirkungsziel der Säule öffentlicher Raum und Sicherheit definierte das Drogenkonzept ein sozial verträgliches Mit- oder Nebeneinander aller Nutzerinnen- bzw. Nutzergruppen. Die Gesamtstrategie sollte durch eine aufeinander abgestimmte Zusammenarbeit zwischen der Polizei, den Wiener Linien, den ÖBB, den beteiligten Magistratsabteilungen und den involvierten sozialen Einrichtungen umgesetzt werden.

## **4. Aufgaben und Organisation der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum**

### **4.1 Aufgaben**

4.1.1 Gemäß den Konzepten und den jährlichen Tätigkeitsberichten der Suchthilfe Wien zur Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum stand dieser Begriff für sozialraumorientiertes Arbeiten. Demzufolge waren als Zielgruppen jene Menschen definiert, die sich im jeweiligen Einsatzgebiet aufhalten oder dort tätig sind. Dazu zählten insbesondere marginalisierte Menschen mit und ohne Suchterkrankungen als auch Passantinnen bzw. Passanten, Fahrgäste der Verkehrsbetriebe, Geschäftstreibende und Anrainerinnen bzw. Anrainer. Ziel war es, suchtkranke Menschen und andere marginalisierte Menschen in das Gesundheits- und Sozialsystem bzw. in das Wiener Sucht- und Drogenhilfenetzwerk zu integrieren. So sollte ein sozial verträgliches Mit- oder Nebeneinander aller Nutzerinnen bzw. Nutzer des öffentlichen Raumes gegeben sein. Ebenso sollte das subjektive Sicherheitsgefühl der Bürgerinnen bzw. Bürger erhöht werden.

Anzumerken war, dass von der Suchthilfe Wien auch die Einrichtung "streetwork" betrieben wurde, die ebenfalls Straßensozialarbeit erbrachte, aber dem Bereich Beratung, Betreuung, Behandlung und Wohnen zugeordnet war. Im Fokus dieser Einrichtung standen insbesondere Konsumentinnen bzw. Konsumenten illegaler Substanzen, deren Überleben gesichert und die Lebenssituation verbessert werden sollte. Als weiteres Ziel war die Integration dieser Personengruppe in das Sucht- und Drogenhilfsnetzwerk genannt. Dieser Bereich war von den Betrachtungen des Stadtrechnungshofes Wien ausgenommen.

Zur Erreichung der Ziele der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum waren vier unterschiedliche Teams tätig. Davon war ein Team ein Kooperationsprojekt mit den Wiener Linien unter dem Namen "help U". Weitere drei Teams wurden ausschließlich von der Suchthilfe Wien unter der Bezeichnung "sam" geführt, wobei letztgenannte Bezeichnung für "sozial, sicher, aktiv, mobil" stand. Zum Ende des Betrachtungszeitraumes waren insgesamt 40 Mitarbeitende der Suchthilfe Wien im Bereich Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum beschäftigt.

Die Aufgaben dieser Personen waren grundsätzlich in Stellenbeschreibungen geregelt. Bei deren Durchsicht fiel dem Stadtrechnungshof Wien auf, dass die Aktualität dieser Dokumente nicht durchgängig gegeben war, weshalb der Suchhilfe Wien empfohlen wurde, die Stellenbeschreibungen regelmäßig zu aktualisieren.

4.1.2 Dem Bereich der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum stand im gesamten Betrachtungszeitraum eine Bereichsleitung vor, die von einer Administrationskraft unterstützt wurde.

Die Aufgaben der Bereichsleitung umfassten hinsichtlich der Teams von "sam" u.a. die Dienstaufsicht, die Überwachung der Einhaltung der fachlichen Standards und die rechtzeitige Personalrekrutierung im Zuge von Nachbesetzungen. Des Weiteren oblag ihr die Kontrolle der Ausgaben des Bereiches der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum. Ebenso hatte die Bereichsleitung für die infrastrukturellen Gegebenheiten (z.B. geeignete Büroräumlichkeiten) der "sam" Teams zu sorgen. Bei auftretenden Fragen bildete sie die Ansprechstelle für die Teamleitungen der "sam" Teams und übernahm damit eine Schnittstellenfunktion bei der Koordinierung der Teams. Weitere Koordinierungs- bzw. Vernetzungsaufgaben betrafen externe Partnerinnen bzw. Partner, wie z.B. einige Bezirksvorstehungen oder regionale bzw. überregionale Führungsebenen von Polizei oder Dienststellen der Stadt Wien.

Für die Mitarbeitenden der Wiener Linien im Team von "help U" beschränkten sich die Aufgaben der Bereichsleitung auf fachliche Belange, die Wahrnehmung der Dienstaufsicht oblag dem angeführten Unternehmen.

4.1.3 Im gesamten Betrachtungszeitraum verfügte jedes "sam" Team sowie das Team von "help U" über eine Teamleitung. Zu deren Aufgaben zählten u.a. die Erstellung der Einsatz- und Dienstpläne sowie die Koordinierung der Außendienste, die Organisation von Schulungen und die Erhebung des fachlichen Aus- und Weiterbildungsbedarfes. Ebenso sollten diese die Bereichsleitung bei der Personalrekrutierung unterstützen. Weitere Aufgaben der Teamleitungen betrafen die Planung, Organisation und Durchführung von Maßnahmen und Interventionen im Rahmen des Konzeptes von "sam". Eben-

so waren von ihnen Anliegen und Beschwerden z.B. aus den Bezirksvertretungen entgegenzunehmen sowie die Tätigkeiten von "sam" mit anderen Einrichtungen innerhalb ihres Zuständigkeitsbereiches zu koordinieren. Dazu fanden in regelmäßigen Abständen bzw. bei Bedarf auch Vernetzungstreffen bzw. regionale Sicherheits-Jour fixes statt. Nicht zuletzt nahmen sie an Teambesprechungen teil und hatten auf die Einhaltung der festgelegten Qualitätsstandards zu achten.

4.1.4 Für die operative Tätigkeit war als Grundsatz definiert, dass die Außendienste jeweils aus zwei Personen bestehende Teams zu leisten hatten, die an ihrer roten Dienstkleidung erkennbar waren. In Ausnahmefällen, wenn die aktuelle Personalsituation eine ungerade Anzahl an Mitarbeitenden bedingte, kam es auch zum Einsatz von Dreier Teams. Einzelnen Mitarbeitenden oblagen häufig auch (Szene-)Monitorings, die jedoch nicht in Dienstkleidung durchzuführen waren. Hierbei war einerseits zu klären, ob es zur Bildung oder Verlagerung von Gruppen marginalisierter Menschen kam, die einen Einsatz eines "sam" Teams geboten erscheinen ließen. Andererseits erfolgten Monitorings auch auf Ersuchen von Bezirken oder der Sucht- und Drogenkoordination Wien zwecks Erarbeitung von Vorschlägen zum Einsatz anderer Organisationen bzw. Einrichtungen oder Änderungen infrastruktureller Gegebenheiten.

Im Fokus aller "sam" Teams und des Teams von "help U" standen insbesondere Personen, die sich aufgrund von persönlichen Problemlagen (z.B. missbräuchlicher Umgang mit Alkohol und/oder Drogen, Verlust der Wohnung und der Arbeit, fehlende bzw. mangelhafte medizinische Versorgung) vermehrt im öffentlichen Raum aufhielten.

4.1.5 Die "sam" Teams sowie das Team von "help U" suchten laufend die Einsatzorte auf, wobei die Routen häufig Änderungen unterworfen waren. Damit sollten dysfunktionale Gewöhnungseffekte bei den Klientinnen bzw. Klienten vermieden werden. Abhängig von den Problemlagen informierten die Mitarbeitenden die angetroffenen marginalisierten Menschen über die Möglichkeiten einer Versorgung, wobei sie auch Informationsblätter in verschiedenen Sprachen verteilten. Ebenso boten sie Hilfe zur Vermittlung von Schlafstellen für Wohnungslose an. Ziel war es, insbesondere im Rahmen des "Winterpaketes" (November bis Ende April) die Nutzung derartiger Schlafstellen durch

obdachlose Personen während der Abend- und Nachtstunden sicherzustellen. In Ausnahmefällen wurden diese Personen von einem Team zu den Schlafstellen begleitet, sofern sie nicht in der Lage waren, diese selbstständig aufzusuchen.

Bei marginalisierten Menschen, die einen schlechten Gesundheitszustand aufwiesen, aber nicht sozialversichert waren, verwiesen die Mitarbeitenden diese an medizinische Einrichtungen, die ihnen kostenlose Behandlungen anboten. Auch in derartigen Fällen fand im Anlassfall eine Begleitung durch Mitarbeitende von "sam" bzw. "help U" statt.

Insgesamt sollten die Informationen über Betreuungseinrichtungen sowie die Begleitungen dazu führen, die Zahl marginalisierter Menschen im öffentlichen Raum zu verringern und die bestmögliche Versorgung und Behandlung zu gewährleisten.

4.1.6 Drogenkonsumentinnen bzw. Drogenkonsumenten nutzten regelmäßig verschiedene Orte im öffentlichen Raum als Treffpunkt. Eine über die Weitervermittlung hinausgehende Versorgung dieser Personengruppe zählte nicht zum Aufgabenbereich der Mitarbeitenden. Daher beschränkten sie sich auf die Weitergabe von Informationen über die Betreuungsmöglichkeit durch andere Einrichtungen. Diesbezüglich kooperierte der Bereich der Mobilien sozialen Arbeit im öffentlichen Raum sowohl mit anderen Einrichtungen der Suchthilfe Wien, wie z.B. "streetwork", "change" und "jedmayr", als auch mit anderen Partnerorganisationen des Sucht- und Drogenhilfenetzwerkes.

Im Zuge der Begehungen der Einsatzgebiete kam es durch die Teams immer wieder zu Funden von Spuren intravenösen Suchtgiftkonsums in Form von gebrauchten Spritzen. Diesbezüglich oblag den Mitarbeitenden deren fachgerechte Entsorgung unter Beachtung der entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen.

4.1.7 Eine der Hauptaufgaben der Mitarbeitenden im Außendienst war die Regelkommunikation. Beispielhaft hierfür waren Gruppen obdachloser Menschen an einem Verkehrsknotenpunkt zu nennen, die trotz Beratung keinen der angebotenen Schlafplätze in Anspruch nahmen. Dabei handelte es sich auch um Personen mit Migrationshintergrund aus östlichen Mitgliedsländern der EU, denen auch keine Sozialleistungen in Ös-

terreich gewährt wurden. Durch Gespräche versuchten die Teams auf diese Personen dahingehend einzuwirken, geltende Regeln im öffentlichen Raum zu befolgen, um ein tolerantes Nebeneinander zu ermöglichen. Das bedeutete u.a., Eingänge zu Bahnhöfen bzw. U-Bahn-Zugänge freizuhalten, was ergänzend z.T. durch angebrachte Bodenmarkierungen auch optisch unterstützt wurde.

Die Mitarbeitenden wiesen daher die Angehörigen der o.a. Personengruppe regelmäßig auf die Freihaltung der Eingänge sowie der Bereiche vor den Geschäften hin. Durch diese Maßnahmen sollte nicht nur ein ungehinderter Zugang zu den öffentlichen Verkehrsmitteln für die Fahrgäste ermöglicht, sondern auch Konfliktsituationen mit Passanten und Geschäftstreibenden vermieden werden. Traten trotzdem Konflikte auf, vermittelten die Mitarbeitenden von "sam" bzw. "help U" zwischen den unterschiedlichen Nutzerinnen bzw. Nutzern des öffentlichen Raumes.

Nach Wahrnehmung des Stadtrechnungshofes Wien bestanden derartige Probleme auch an anderen Verkehrsknotenpunkten in Wien.

Es wurde daher der Suchthilfe Wien empfohlen, in Abstimmung mit allen Geldgeberinnen bzw. Geldgebern die Regelkommunikation in konfliktbehafteten Zonen zu intensivieren.

Festzuhalten war, dass im Aufgabenbereich der "sam" Teams zu jenem von "help U" ein wesentlicher Unterschied darin bestand, dass Letzteres dazu ermächtigt war, das Hausrecht der Wiener Linien z.B. in Form von Wegweisungen durchzusetzen. Primäres Ziel war, einen reibungslosen Ablauf des U-Bahn-Betriebes zu gewährleisten und mögliche auftretende Beschwerden von Fahrgästen hintanzuhalten.

4.1.8 Eine weitere Problemlage betraf das Urinieren bzw. Defäkieren im öffentlichen Raum, was ebenfalls immer wieder zu Beschwerden der Bevölkerung führte. Es wurden daher für zwei kostenpflichtig zu benutzende öffentliche Toilettenanlagen an Verkehrsknotenpunkten Kooperationen mit den Betreiberinnen bzw. Betreibern dieser Anlagen getroffen, um marginalisierten Personen deren kostenlose Benützung zu ermöglichen.

Zu diesem Zweck gaben die Mitarbeitenden von "sam" Jetons an die genannte Personengruppe aus. Verwendete Jetons wurden von Mitarbeitenden der Betreiberin bzw. des Betreibers der Toilettenanlage regelmäßig abgeholt und zwecks neuerlicher Ausgabe der Suchthilfe Wien wieder retourniert. Die Finanzierung dieser Maßnahme erfolgte aus den Budgets der jeweiligen Bezirke.

Wie die Mitarbeitenden von "sam" dazu ausführten, hätte diese Maßnahme bereits zu einer Verbesserung der Situation an den beiden Orten beigetragen, es müsse jedoch laufend auf eine Toilettenbenützung hingewiesen werden.

In anderen Zuständigkeitsbereichen von "sam" bzw. "help U" waren ebenfalls diesbezügliche Problemlagen zu erkennen. Trotz mehrerer Gespräche mit den Betreiberinnen bzw. Betreibern von Toilettenanlagen an diesen Orten kam es bisher zu keinen Einigungen, um ähnliche Vorgangsweisen zu etablieren.

Diesbezüglich war vom Stadtrechnungshof Wien festzuhalten, dass bei einem fehlenden Angebot an von marginalisierten Menschen kostenfrei zu nutzenden Toilettenanlagen weder eine intensive Regelkommunikation noch die Androhung bzw. Verhängung von Strafen Erfolg versprechend schien, um dem Problem der Verunreinigung öffentlichen Raumes Einhalt zu gebieten.

Im Rahmen von Vernetzungstreffen und/oder bilateralen Verhandlungen mit den Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern sowie sonstigen zuständigen Stellen wäre daher verstärkt auf diese Problemlage hinzuweisen und die Ausweitung von Maßnahmen bzgl. einer kostenfreien Toilettenbenützung durch marginalisierte Personen zu forcieren.

## **4.2 Tätigkeitsdokumentation**

4.2.1 Die Teams hatten über ihre durchgeführten Tätigkeiten umfangreiche Dokumentationen in einem elektronischen System vorzunehmen. In diesem wurden u.a. Dienstbeginn bzw. Dienstende der Mitarbeitenden sowie Art und Ort allfälliger Leistungen ver-

merkt. Ebenso konnten Einsatzprotokolle über außerordentliche Vorfälle, wie z.B. körperliche Gewalt oder verbale Drohungen, erstellt werden. Für Klientinnen bzw. Klienten, bei denen die Arbeitsbeziehung über die Kommunikation, Information oder Vermittlung hinausging, konnten auch personenbezogene Verlaufsdocumentationen angelegt werden. Dazu war von den Betroffenen eine datenschutzrechtliche Zustimmung erforderlich.

Das Dokumentationssystem war mit der Sucht- und Drogenkoordination Wien abgestimmt und diente daher dieser sowie anderen Geldgeberinnen bzw. Geldgebern als Leistungsnachweis. Weiters waren daraus statistische Informationen zur Leistungssteuerung für die Geschäftsführung der Suchthilfe Wien zu gewinnen, die auch Eingang in die jährlichen Leistungsberichte fanden.

4.2.2 Anzumerken war, dass die Mitarbeitenden von "help U" zusätzlich Dokumentationen in elektronischer Form hinsichtlich der von ihnen aufgesuchten Orte zu führen hatten, in der auch die Ankunfts- und Abfahrtszeiten an den Einsatzorten anzugeben waren. Konnten Einsatzorte während eines Dienstes nicht aufgesucht werden, war dies dem Teamleiter von "help U" mit einer Begründung zu melden. Wie der Stadtrechnungshof Wien im Zuge seiner Einschau feststellte, stieg die Zahl dieser Meldungen im Betrachtungszeitraum deutlich an. Laut Aussage des Teamleiters war dieser Umstand vermehrt auf zeitaufwendige Begleitungen marginalisierter Menschen in eine medizinische Versorgungseinrichtung oder in eine Betreuungseinrichtung zurückzuführen.

### **4.3 Regionale Zuständigkeiten und Einsatzzeiten**

4.3.1 Im Jahr 2013 erfolgte die operative Tätigkeit der Mobilien sozialen Arbeit im öffentlichen Raum von den Teams "sam 2", "sam nordwest" und "sam flex". Durch die Eröffnung des Verkehrsknotenpunktes Wien Hauptbahnhof kam es im vierten Quartal 2014 zu Änderungen der Teambezeichnungen sowie der Aufteilung der regionalen Zuständigkeit. Aus dem Team "sam nordwest" entstand das Team "sam Hauptbahnhof". Im Zuge dessen wurden Einsatzgebiete von "sam nordwest" an "sam flex" übertragen. Teile der bisherigen Einsatzgebiete von "sam flex" kamen gleichzeitig in die Zuständigkeit von "sam Hauptbahnhof".

4.3.2 In den Sommermonaten waren grundsätzlich tägliche Einsatzzeiten zwischen 9.00 Uhr und 22.00 Uhr festgelegt, in den Wintermonaten endeten die Einsatzzeiten in der Regel um 20.00 Uhr. An einem fixen Tag der Woche lag die Einsatzzeit zwischen 9.00 Uhr und 17.00 Uhr, was mit regelmäßigen Teambesprechungen begründet wurde.

Die Diensträder bestanden üblicherweise aus einer Frühschicht von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr und einer Spätschicht von 12.00 Uhr bis 20.00 Uhr (bzw. im Sommer von 14.00 Uhr bis 22.00 Uhr). In den Dienstplänen war vorgesehen, dass nicht nur in regelmäßigen Abständen zwischen Früh- und Spätschicht zu wechseln war, sondern auch ein Tausch der Mitarbeitenden zwischen den "sam" Teams stattfand. Diese flexible Gestaltung sollte nicht nur der Verbesserung des fachlichen Diskurses, sondern auch der Erhöhung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden dienen.

4.3.3 Die Einsatzgebiete des Teams "sam 2" blieben im Betrachtungszeitraum weitestgehend konstant. Diese betrafen hauptsächlich den Praterstern im 2. Wiener Gemeindebezirk sowie dessen Umgebung, wozu insbesondere auch die Grün- bzw. Parkanlagen Kaiserwiese und Venediger Au zählten.

4.3.4 Die Einsatzgebiete von "sam flex" waren im Betrachtungszeitraum aufgrund der im Pkt. 4.3.1 beschriebenen strukturellen Änderungen einem massiven Wechsel unterworfen. Im Jahr 2013 beschränkte sich die Tätigkeit insbesondere auf die Bahnhöfe Wien Mitte (inkl. Stadtpark) und Meidling sowie auf den Westbahnhof (inkl. des Bereiches zwischen Europaplatz und Urban-Loritz-Platz). Zusätzlich fiel in diesen Zeitraum auch der im 3. Wiener Gemeindebezirk gelegene Schweizergarten in die Zuständigkeit von "sam flex".

Im Jahr 2014 fielen die Bereiche Bahnhof Wien Mitte (inkl. Stadtpark) und Schweizergarten weg. Im Gegenzug wurde das Einsatzgebiet Bahnhof Meidling auf weitere Bereiche im 12. Wiener Gemeindebezirk sowie auf den Bereich Julius-Tandler-Platz im 9. Wiener Gemeindebezirk sowie auf die Station Josefstädter Straße der U-Bahnlinie U6 erweitert. Im Bereich des Bahnhofes Meidling wurde festgelegt, dass sowohl der

Schedifkaplatz als auch der Vorplatz eines am südlichen Ende der Meidlinger Hauptstraße gelegenen Einkaufszentrums sowie die Aßmayergasse dem Einsatzgebiet zuzurechnen war. Weitere Schwerpunkte im 12. Wiener Gemeindebezirk betrafen den Meidlinger Markt und etliche Parkanlagen im Umkreis. Ebenfalls neu als Einsatzgebiete waren der Verkehrsknotenpunkt Spittelau sowie der Votivpark definiert worden.

Im Jahr 2016 fanden geringfügige Anpassungen bzw. Gebietsreduktionen im 12. Wiener Gemeindebezirk statt. Demgegenüber wurden den Einsatzgebieten im 9. Wiener Gemeindebezirk der an den Votivpark angrenzende Sigmund-Freud-Park sowie die U-Bahn-Station Friedensbrücke zugeschlagen.

Die Einschau zeigte, dass für die Außendienstteams von "sam flex" während deren Dienstzeiten durch die z.T. weit voneinander entfernten Einsatzgebiete häufig erhebliche Fahrzeiten von einem Dienstort zum nächsten anfielen. Währenddessen fanden in der Regel kaum Kontakte mit Klientinnen bzw. Klienten statt.

4.3.5 Das Team "sam nordwest" war bis zur Strukturänderung der "sam" Teams im letzten Quartal 2014 für die Einsatzgebiete im 9. Wiener Gemeindebezirk mit Schwerpunkt Julius-Tandler-Platz sowie die Station Josefstädter Straße zuständig. Diese Einsatzgebiete wurden im Rahmen der im Pkt. 4.3.4 genannten Änderungen an "sam flex" übertragen.

4.3.6 Wie bereits erwähnt, war mit der offiziellen Inbetriebnahme des Wiener Hauptbahnhofes im vierten Quartal 2014 das Team "sam Hauptbahnhof" installiert worden.

Die Einsatzgebiete von "sam Hauptbahnhof" waren zu Beginn auf den Hauptbahnhof einschließlich der näheren Umgebung, den Bahnhof Wien Mitte (inkl. Stadtpark) sowie den Rochusmarkt, die Schnellbahnstation Rennweg, den Kardinal-Nagl-Platz, den Schweizergarten und bedarfsorientiert auf sonstige Orte im 3. Wiener Gemeindebezirk beschränkt. In diesem Zeitraum fand auch ein Monitoring der zielgruppenassoziierten Aktivitäten statt.

Ab dem Herbst 2015 fand eine Erweiterung der Einsatzgebiete statt, die sich nunmehr im 4. Wiener Gemeindebezirk auf den Südtiroler Platz einschließlich der Umgebung sowie bedarfsorientiert auf den gesamten Bezirk erstreckten. Die Einsatzgebiete im 10. Wiener Gemeindebezirk betrafen den Hauptbahnhof (inkl. der Vorplätze, Unterführungen und der näheren Umgebung), den Columbusplatz, den Keplerplatz, den Reumannplatz, das Sonnwendviertel (inkl. Bildungscampus und Helmut-Zilk-Park), das Quartier Belvedere sowie ebenfalls bedarfsorientiert den gesamten Bezirk.

4.3.7 Bei "help U" handelte es sich um ein seit dem Jahr 2006 bestehendes Kooperationsprojekt zwischen den Wiener Linien und der Suchthilfe Wien bzw. ihrer Vorgängerorganisation. Ziel dieser Kooperation war die Förderung angemessenen Verhaltens sozial desintegrierter Menschen im öffentlichen Raum in Form von Kommunikation und Konfliktmanagement. In der zuletzt im Jahr 2009 neu gefassten Kooperationsvereinbarung verpflichteten sich beide Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner (weiterhin) Mitarbeitende zur Erfüllung dieser Aufgaben zur Verfügung zu stellen.

Die Teammitglieder blieben arbeitsrechtlich Mitarbeitende der jeweiligen Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner und wurden durch eine eigene, ursprünglich orange Dienstbekleidung, die während des Betrachtungszeitraumes farblich an jene von "sam" angepasst worden war, sichtbar gemacht. Die Grundausbildung der Mitarbeitenden der Suchthilfe Wien beinhaltete auch Unterweisungen betreffend die betrieblichen Abläufe und Kommunikationseinrichtungen der Wiener Linien. Die Wiener Linien stellten die erforderlichen Aufenthaltsräumlichkeiten, das Teamleitungspersonal sowie die Hälfte der Außendienstmitarbeitenden zur Verfügung.

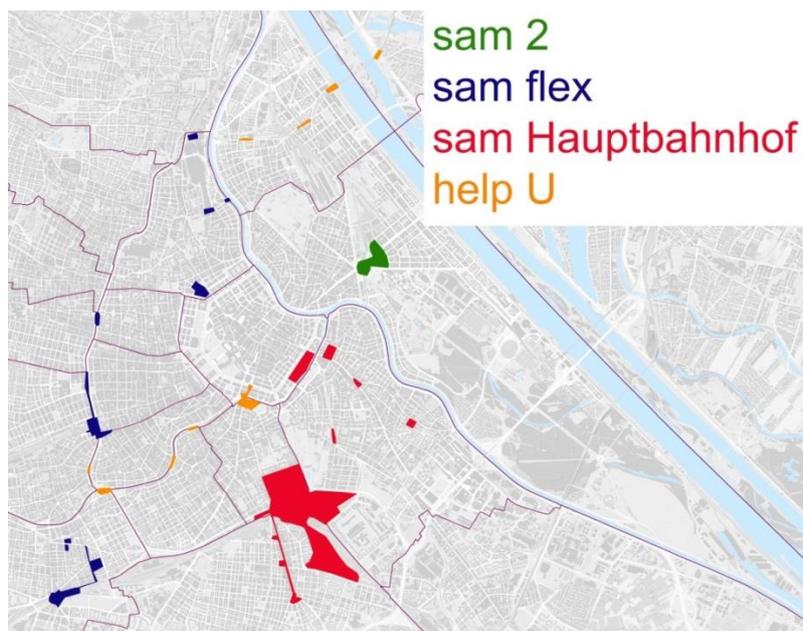
Die gegenständliche Zusammenarbeit mit den Wiener Linien betraf ursprünglich ausschließlich die Passage und die Bahnsteige der U-Bahnstation Karlsplatz sowie Teile des Resselplatzes. Am Beginn des Betrachtungszeitraumes gehörten zusätzlich die Stationen der Linie U6 Handelskai, Dresdner Straße sowie Jägerstraße zu den Einsatzgebieten von "help U". Ab dem Jahr 2014 erfolgten sukzessiv Erweiterungen des Zuständigkeitsbereiches um die Stationen der Linie U6 Gumpendorfer Straße und Neue Do-

nau sowie die Stationen der Linie U4 Kettenbrückengasse, Pilgramgasse sowie Margareten Gürtel.

Die Mitarbeitenden von "help U" waren ebenfalls so wie die "sam" Teams an sieben Tagen die Woche im Einsatz. Die Dienste unter der Woche erfolgten mit insgesamt vier Teams. Diese umfassten einen Frühdienst von 7.00 Uhr bis 15.00 Uhr, einen Mitteldienst 1 von 10.00 Uhr bis 18.00 Uhr, einen Mitteldienst 2 von 11.00 Uhr bis 19.00 Uhr und einen Spätdienst von 13.00 Uhr bis 21.00 Uhr. Bei personellen Ausfällen würde lt. Angabe des Teamleiters von "help U" die Diensteinteilung so gestaltet, dass der Spätdienst jedenfalls besetzt werde. Dies wurde mit dem in diesem Zeitraum erhöhten Fahrgastaufkommen begründet. An den Wochenenden kam jeweils nur ein Team in Form des Spätdienstes zum Einsatz.

4.3.8 Wie in den voranstehenden Punkten ausgeführt, erfuhren die Einsatzgebiete der Teams von "sam" und "help U" im Zeitraum der Jahre 2013 bis 2016 mehrfache Änderungen. Die folgende Abbildung zeigt farblich differenziert die Einsatzgebiete der einzelnen Teilbereiche der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum am Ende des Betrachtungszeitraumes:

Abbildung 1: Einsatzgebiete



Quellen: Suchthilfe Wien, data.wien.gv.at, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

#### **4.4 Feststellungen**

4.4.1 Während sich die Tätigkeiten und Zielgruppen der "sam" Teams zu jenen von "help U" nur marginal unterschieden, waren die von den Wiener Linien gestellten Mitarbeitenden auch Eisenbahnaufsichtsorgane gemäß EisbG 1957. Damit waren diese u.a. auch berechtigt, Wegweisungen zur Durchsetzung des Hausrechtes im U-Bahn-Bereich auszusprechen und die Einhaltung der Regeln der Hausordnung entsprechend zu fordern. Dadurch konnte auch der Regelkommunikation mehr Nachdruck verliehen werden.

4.4.2 Die Einsatzgebiete der Teams von "sam" und "help U" lagen primär in, bei oder in der Umgebung von Stationen hochrangiger Verkehrsmittel, wie U-Bahn oder Schnellbahn. Darüber hinaus gehörten auch vereinzelt Grünflächen und Parkanlagen zu den Orten, an denen sie tätig waren. Wie die Abb. 1 verdeutlicht, lagen die Einsatzorte der einzelnen Teams im Wiener Stadtgebiet z.T. weit verstreut. Dies führte häufig zu langen Fahrzeiten der Mitarbeitenden und in weiterer Folge zu negativen Auswirkungen auf die Häufigkeit von Kontakten mit den Zielgruppen.

4.4.3 Der Stadtrechnungshof Wien hielt die Kooperation mit den Wiener Linien für zweckmäßig und regte daher an, diese Zusammenarbeit weiter zu verstärken. Ebenso erschiene es überlegenswert, auch mit anderen Einrichtungen (z.B. andere Verkehrsunternehmen) ähnliche Kooperationen anzustreben.

Ergänzend dazu wären von der Suchhilfe Wien gemeinsam mit den Wiener Linien und allfälligen weiteren Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern zu prüfen, ob etwa durch eine Regionalisierung oder eine Konzentration der Einsatzbereiche der einzelnen Teams jeweils auf bestimmte Verkehrsachsen deren Effizienz erhöht werden könnte.

## **5. Finanzierung sowie Entwicklung der Erlöse und Kosten**

### **5.1 Finanzierung**

5.1.1 Die Finanzierung der Suchthilfe Wien erfolgte im Betrachtungszeitraum zum größten Teil im Weg der Sucht- und Drogenkoordination Wien, deren Mittel überwiegend aus dem Budget der Magistratsabteilung 15 zur Verfügung gestellt wurden. Diesbezüglich war im Jahr 2006 ein Leistungsvertrag zwischen der genannten Magistratsabteilung und der Sucht- und Drogenkoordination Wien abgeschlossen worden.

Der Bereich Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum der Suchthilfe Wien erzielte durch seine Tätigkeiten keine Erlöse und wurde daher in einem wesentlichen Ausmaß durch die Sucht- und Drogenkoordination Wien finanziert.

Zur Regelung dieser Finanzierung bestanden Rahmenkontrakte zwischen der Suchthilfe Wien und der Sucht- und Drogenkoordination mit einer jeweils fünfjährigen Laufzeit, die allgemeine Vorgaben beinhalteten. Zweck dieser Vereinbarungen war u.a. die Etablierung einer ergebnisorientierten Steuerung. Dabei war insbesondere auf das Grundprinzip der Wirkungsorientierung zu achten. Diesbezüglich waren Wirkungsziele, wie z.B. Outcome oder Impact definiert worden. Als Outcome wurde der auf den Wirkungsbereich der Suchthilfe Wien eingeschränkte erstrebenswerte künftige Zustand der Gesellschaft beschrieben, während der Impact auf den künftigen Zustand einer Zielgruppe abstellt. Durch die Definition von Produkten, Prozessen und Strukturen sowie Ressourcen sollten Wirkungszusammenhänge hergestellt werden. Zur Erfassung und Beurteilung der Effektivität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit war ein Messsystem zu installieren, in welchem das Ausmaß der Zielerreichung für einzelne Produkte messbar wird.

Auf die Rahmenkontrakte aufbauend waren auch Jahreskontrakte abgeschlossen worden, welche konkret die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien in Bezug auf die einzelnen Tätigkeitsfelder der Suchthilfe Wien regelten. Insbesondere waren zur genaueren Definition u.a. bereichsbezogen die Zielgruppen, die Ziele, die Maßnahmen sowie die Indikatoren der Zielerreichung sowie Vorgaben für die Dokumentation und das Berichtswesen festgelegt. Schließlich wurden damit auch die jährlichen Finanzierungsbeträge der Sucht- und Drogenkoordination für die einzelnen Berei-

che bzw. allfällige Teilbereiche vereinbart. Ebenso wie alle anderen Bereiche der Suchthilfe Wien waren "sam" bzw. "help U" als Produkte definiert. Als Wirkungsziel für den öffentlichen Raum war ein sozial verträgliches Mit- oder Nebeneinander aller Nutzerinnen- bzw. Nutzergruppen sowie die Integration von suchtkranken Menschen in das Sucht- und Drogenhilfenetzwerk bzw. in das allgemeine Sozial- und Gesundheitssystem festgelegt worden.

5.1.2 Zusätzliche Geldmittel für den berichtsgegenständlichen Bereich wurden durch die Wiener Linien, die ÖBB Infra sowie ein Handelsunternehmen aufgrund von (Kooperations-)Verträgen und Vereinbarungen zur Verfügung gestellt.

5.1.3 Weitere dezentrale Förderungsmittel gewährten verschiedene Wiener Gemeindebezirke, in deren Gebieten Teams von "help U" bzw. "sam" tätig waren. Während die Sucht- und Drogenkoordination Wien die jährlichen Verhandlungen mit den Bezirksvertretungen über die zur Verfügung gestellten Mittel führte, war mit der administrativen Abwicklung dieser Förderungen die Magistratsabteilung 13 betraut. Dazu stellte die Suchthilfe Wien jährlich im Weg der vorgenannten Dienststelle projekt- und bezirksbezogene Förderungsansuchen und verpflichtete sich gleichzeitig die "Förderrichtlinien der MA 13" einzuhalten. Nach der Genehmigung dieser Ansuchen durch die zuständigen Bezirksgremien übermittelte die Magistratsabteilung 13 die entsprechenden Förderungszusagen. In diesen war u.a. festgelegt, dass abweichend von den genannten Förderungsrichtlinien die inhaltliche und finanzielle Überprüfung nicht die Magistratsabteilung 13, sondern die Sucht- und Drogenkoordination Wien vorzunehmen hatte.

Die Suchthilfe Wien hatte einerseits die in den Kontrakten mit der Sucht- und Drogenkoordination Wien vorgesehenen Endabrechnungen und Dokumentationen (s. Pkt. 5.1.1) an diese zu übermitteln. Andererseits waren gesonderte, regional abgestimmte Berichte über den Projektablauf über den geförderten Zeitraum im Weg der Magistratsabteilung 13 an die jeweiligen Bezirksgremien vorzulegen.

5.1.4 Sowohl bei der Finanzierung durch die Sucht- und Drogenkoordination Wien als auch den Förderungen durch einzelne Wiener Gemeindebezirke handelte es sich - im

indirekten bzw. direkten Weg - um Mittel aus dem Budget der Stadt Wien. Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien waren mit deren Gewährung jedoch viele redundante Vorgänge und Berichtslegungen und daraus resultierend ein unverhältnismäßig hoher Verwaltungsaufwand verbunden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher der Suchthilfe Wien, gemeinsam mit allen Beteiligten ein effizienteres System hinsichtlich der Förderungsbeantragung, Abrechnung und Berichterstattung anzustreben bzw. umzusetzen.

## 5.2 Erlöse

Aus der nachstehenden Tabelle sind die Finanzierungsanteile der verschiedenen Geldgeberinnen bzw. Geldgeber sowie die als Leistungserlöse bezeichneten Rückzahlungen oder Gutschriften der einzelnen Teams im Betrachtungszeitraum ersichtlich (Beträge in EUR):

Tabelle 1: Finanzierung der Mobilien sozialen Arbeit im öffentlichen Raum

	SDW	Bezirke	Sonstige Partnerinnen bzw. Partner	Gutschriften, Rückzahlungen etc.	Gesamt
2013	1.290.707,33	286.567,67	215.000,00	1.453,00	1.793.728,00
2014	1.423.770,00	349.000,00	215.000,00	2.167,00	1.989.937,00
2015	1.600.492,00	463.100,00	215.000,00	2.253,00	2.280.845,00
2016	1.426.344,00	509.000,00	215.000,00	2.292,00	2.152.636,00

Quelle: Suchthilfe Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die vorstehenden Daten zeigen, dass im Betrachtungszeitraum Steigerungen bei der Kostentragung durch die Sucht- und Drogenkoordination Wien sowie durch die Bezirke im Ausmaß von 10,5 % bzw. 77,6 % stattfanden, während die Kostenbeteiligungen anderer Partnerinnen bzw. Partner konstant blieben.

## 5.3 Kosten

Der Stadtrechnungshof Wien entnahm den Kostenrechnungsdaten der Suchthilfe Wien die Personal- und Sachkosten im Betrachtungszeitraum und stellte sie nachstehend tabellarisch dar (Beträge in EUR):

Tabelle 2: Kosten der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum

	Personalkosten	Sachkosten	Gesamt
2013	1.583.384,00	210.344,00	1.793.728,00
2014	1.775.435,00	214.502,00	1.989.937,00
2015	2.066.321,00	214.524,00	2.280.845,00
2016	1.950.320,00	202.316,00	2.152.636,00

Quelle: Suchthilfe Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie die Tabelle zeigt, stiegen die Gesamtkosten des Bereiches der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum im Betrachtungszeitraum um 20 %. Im Detail war bei den Personalkosten eine Steigerung um 23,2 % zu verzeichnen, während die Sachkosten geringfügig zurückgingen. Angemerkt wird, dass die Kosten für die Mitarbeitenden der Wiener Linien bei "help U" in der obigen Tabelle nicht enthalten sind.

Die Erhöhung der Personalkosten war zu einem Teil auf jährliche Gehaltssteigerungen sowie auf Vorrückungen in den Gehaltsstufen, die in Abständen von zwei bis fünf Jahren erfolgten, zurückzuführen. Wie nachstehend im Pkt. 6. dargestellt, erhöhten sich zum anderen Teil im Betrachtungszeitraum auch der Personalstand und die Wochenstundenverpflichtungen der Mitarbeitenden.

## 6. Entwicklung der Personalausstattung

Im Betrachtungszeitraum war - wie bereits erwähnt - der Bereich aufgrund von Bedarfsverschiebungen organisatorischen Änderungen unterworfen, die auch Auswirkungen auf die personelle Ausstattung hatten. Im Zusammenhang mit der nachfolgenden Darstellung war anzumerken, dass es sich bei "help U" um ein Kooperationsprojekt mit den Wiener Linien handelte. Da sich der Schwerpunkt der Betrachtung des Stadtrechnungshofes Wien auf die Gebarung der Suchthilfe Wien richtete, wurde in der Folge nur das der Suchthilfe Wien zuzurechnende Personal dargestellt.

Der nachstehenden Tabelle sind die Entwicklungen sowohl der Anzahl der Mitarbeitenden der Suchthilfe Wien als auch der entsprechenden Wochenstunden zu den Stichtagen 31. Dezember der Jahre des Betrachtungszeitraumes bezogen auf die Teilbereiche zu entnehmen:

Tabelle 3: Anzahl der Mitarbeitenden und Wochenstunden

	2013		2014		2015		2016	
	Mitar- beitende	Wochen- stunden	Mitar- beitende	Wochen- stunden	Mitar- beitende	Wochen- stunden	Mitar- beitende	Wochen- stunden
Bereichsleiterin bzw. Bereichs- leiter	1	40	1	40	1	40	1	36
Administra- tionskraft	1	20	1	24	1	24	1	24
"sam 2"								
Leitung "sam 2"	1	40	1	40	1	40	1	40
Team "sam 2"	9	288	8	256	9	288	9	288
"sam nordwest"								
Leitung "sam nordwest"	1	40	-	-	-	-	-	-
Team "sam nordwest"	7	224	-	-	-	-	-	-
"sam flex"								
Leitung "sam flex"	1	40	1	40	1	40	1	40
Team "sam flex"	11	352	11	352	12	360	12	352
"sam Haupt- bahnhof"								
Leitung "sam Hauptbahnhof"	-	-	1	40	1	40	1	40
Team "sam Hauptbahnhof"	-	-	11	352	11	352	10	320
"help U"								
Leitung "help U"	-	-	-	-	-	-	-	-
Team "help U"	4	160	3	120	3	120	4	160
Gesamt	36	1.204	38	1.264	40	1.304	40	1.300

Quelle: Suchthilfe Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Aus der obigen Tabelle geht hervor, dass zu Beginn des Betrachtungszeitraumes 36 Mitarbeitende im gegenständlichen Bereich beschäftigt waren. Deren Anzahl erhöhte sich bis zum 31. Dezember 2016 auf 40 Personen, also insgesamt um 11,1 %. Laut Angabe der Bereichsleiterin würde die Steigerung beim Personal mit der Ausweitung der Einsatzgebiete zusammenhängen, welche durch die Zunahme der Förderungen durch die Wiener Gemeindebezirke möglich wurde. Durch die Auflösung des Teams "sam nordwest" wurden dessen personelle Ressourcen auf das Team "sam flex" und das neu installierte Team "sam Hauptbahnhof" aufgeteilt. Während die Anzahl der Mitarbeitenden bei "sam 2" bis zum Ende des Betrachtungszeitraumes annähernd gleich blieb, reduzierte sich diese bei "sam Hauptbahnhof" im Jahr 2016 von elf auf zehn Mit-

arbeitende. Dies wurde vom Teamleiter damit begründet, dass zuletzt keine bzw. nur zeitversetzte Nachbesetzungen erfolgt seien.

Im Team "help U" verringerte sich die Anzahl der Mitarbeitenden in den Jahren 2014 und 2015 auf drei Mitarbeitende. Wie die geprüfte Stelle dazu ausführte, wäre es in beiden Jahren zu Austritten, u.zw. jeweils im Oktober und Ende Dezember gekommen und bis zum Stichtag des jeweiligen Jahres keine Nachbesetzung erfolgt. Daraus folgte jedoch auch, dass der Personalstand zum 31. Dezember in den genannten Jahren in diesem Teilbereich nicht für das gesamte Jahr als repräsentativ anzusehen war.

Die Wochenstundenverpflichtungen erhöhten sich im Betrachtungszeitraum um 8 %. Diese Veränderung fiel etwas geringer aus als jene der Anzahl der Beschäftigten, was auf die Verringerung von Wochenstundenverpflichtungen im Jahr 2016 in der Bereichsleitung und im Team "sam flex" zurückzuführen war.

## **7. Leistungsentwicklungen des Bereiches Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum**

Von den Teams der Mobilien sozialen Arbeit im öffentlichen Raum wurden standardisierte Aufzeichnungen über erbrachte Leistungen geführt (s. Pkt. 4.2). Diese beinhalteten einerseits Kontakte und andererseits Interventionen. Kontakte wurden nach mehreren Kriterien differenziert, um gezielte Auswertungen erstellen zu können. Diese Kriterien bezogen sich z.B. darauf, ob es sich um Angehörige bestimmter Gruppen, wie beispielsweise obdachlose oder alkohol- bzw. drogenkranke Menschen, andere Betroffene (Anrainerinnen bzw. Anrainer, Fahrgäste etc.) oder Mitarbeitende von Institutionen (Polizei, Magistratsabteilungen o.ä.) handelte.

Als weitere Leistungsindikatoren wurden Interventionen dokumentiert, die ebenfalls nach unterschiedlichen Gesichtspunkten differenziert wurden. Diese Aktivitäten wurden z.B. in Beziehungsaufbau, Beratungsgespräche, Konfliktregelungen oder Begleitung (zu weiterführenden Betreuungseinrichtungen oder Behörden) differenziert. Anzumerken war, dass eine Intervention zumindest mit einem Kontakt in Verbindung stand, jedoch auch mehrere Personen betreffen konnte. Daher überstieg die Zahl der Kontakte jene der Interventionen.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der vorangeführten Leistungen im Betrachtungszeitraum je Team:

Tabelle 4: Leistungen

Team	Leistungsarten	2013	2014	2015	2016
"sam 2"	Kontakte	29.311	30.820	34.884	34.649
	Interventionen	19.476	21.193	25.951	22.799
"sam flex"	Kontakte	19.385	40.862	24.988	22.947
	Interventionen	11.914	21.536	18.186	15.048
"sam nordwest"	Kontakte	10.825	-	-	-
	Interventionen	6.684	-	-	-
"sam Hauptbahnhof"	Kontakte	-	3.429	15.675	16.728
	Interventionen	-	1.922	11.061	11.332
"help U"	Kontakte	9.235	7.989	8.859	10.341
	Interventionen	5.573	5.446	6.394	8.733
Gesamt	Kontakte	68.756	83.100	84.406	84.665
	Interventionen	43.647	50.097	61.592	57.912

Quelle: Jahresberichte der Suchthilfe Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Kontakte und Interventionen stiegen insgesamt im Betrachtungszeitraum um 23,1 % bzw. 32,7 % an. Die Bandbreite der Steigerungen bewegte sich bei den Teams "sam 2", "sam flex" und "help U" bei den Kontakten zwischen 12 % und 18,4 % und bei den Interventionen zwischen 17,1 % und 56,7 %. Die Umstrukturierung der Teams und die Neuverteilung von Einsatzgebieten gegen Ende des Jahres 2014 hatten unmittelbar auch Auswirkungen auf die Leistungszahlen von "sam flex" und "sam Hauptbahnhof". Letztlich nahm auch bei "sam Hauptbahnhof" die Anzahl der Kontakte und Interventionen in den Jahren 2015 und 2016 beträchtlich zu.

Bei den Leistungszahlen fiel auf, dass die Zahlen von "sam 2" jene der anderen Teams z.T. um mehr als das Doppelte überstiegen. Bei einer Gegenüberstellung der Leistungen zu den vorgesehenen Wochenstunden zeigte sich ein ähnliches Bild. Während beim Team "sam 2" beide Leistungsindikatoren deutlich über dem Durchschnitt lagen, erreichten die anderen Teams signifikant darunter liegende Werte.

In den Tätigkeitsberichten wurde dieses Phänomen einerseits mit einem besonders hohen Personenaufkommen am Verkehrsknotenpunkt Praterstern und andererseits dem

Entfall von Wegzeiten erklärt, was nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien auf das flächenmäßig deutlich kleinere und damit komprimierte Einsatzgebiet von "sam 2" zurückzuführen war. Demgegenüber waren die Einsatzgebiete der anderen Teams z.T. weit auseinanderliegend, was lange Fahrzeiten mit sich brachte, während deren nur wenige Kontakte erfolgten. Dies fand auch in den Leistungsdaten seinen Niederschlag, was die Notwendigkeit der im Pkt. 4.3 empfohlenen Umstrukturierungen des Bereiches Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum unterstreicht.

Die Kategorie "Beziehungsaufbau und Beziehungspflege" erreichte von allen Interventionen die bei Weitem höchste Anzahl. Dies wurde von den Teamleitungen damit erklärt, dass dabei der Verteilung der WC-Jetons eine wesentliche Bedeutung zukäme. Dadurch schien auch die vergleichsweise höhere Anzahl an Interventionen bei den Teams "sam 2" und "sam flex" nachvollziehbar. Gleichzeitig wurde folglich das im Pkt. 4.1.4 dargestellte Problem hinsichtlich der Verfügbarkeit von Toilettenanlagen verdeutlicht, zumal diese Form der Intervention den beiden anderen Teams nicht zugänglich war.

Weiters wurde von der Suchthilfe Wien zur ungleichen Verteilung der Leistungen ins Treffen geführt, dass aufgrund der Vereinbarungen mit einzelnen Geldgeberinnen bzw. Geldgebern eine Reihe von Orten regelmäßig aufgesucht werden musste, obwohl dort nur wenige marginalisierte Menschen aufhältig waren. Angemerkt wurde zusätzlich, dass bereits einer kleinen Gruppe der oben Genannten ein hohes Konfliktpotenzial innewohnen könne. Zu berücksichtigen wäre auch der Umstand, dass marginalisierte Menschen hinsichtlich ihres Aufenthaltsortes eine hohe Mobilität aufwiesen, was z.T. auch durch Maßnahmen anderer Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner, wie z.B. der Polizei oder den ÖBB, bedingt war.

## **8. Wirkungskontrolle**

Bei den Tätigkeiten der Mobilen sozialen Arbeit im öffentlichen Raum handelte es sich in hohem Maße um Leistungen mit präventivem Charakter, welche sich hinsichtlich ihrer Wirkung einer Quantifizierung größtenteils entzogen. Dadurch war auch eine direkte Verknüpfung der Leistungszahlen mit deren Auswirkungen auf die unterschiedlichen

Nutzerinnen- bzw. Nutzergruppen des öffentlichen Raumes nahezu unmöglich, zumal auch die Erreichung einzelner in den Jahreskontrakten vorgegebener Ziele, wie z.B. die Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls, nicht regelmäßig erhoben worden war.

Ein Messsystem, wie es lt. Rahmenkontrakt (s. Pkt. 5.1.1) vereinbart war, wurde dem Stadtrechnungshof Wien nicht vorgelegt. Es wurde jedoch darauf hingewiesen, dass u.a. ein Rückgang der Beschwerdelage ein Indikator für die Zielerreichung wäre.

Die Sucht- und Drogenkoordination Wien stellte dazu dem Stadtrechnungshof Wien Daten über die Beschwerden betreffend den öffentlichen Raum, die an die Teams von "sam" bzw. "help U" und andererseits an die Sucht- und Drogenkoordination Wien herangetragen worden waren, zur Verfügung.

Von der Suchthilfe Wien waren im Betrachtungszeitraum insgesamt 460 Beschwerden bearbeitet worden, wobei ein geringfügiger Anstieg von 4,3 % zwischen den Jahren 2013 und 2016 festzustellen war. Die Verteilung der Beschwerden auf die einzelnen Teams zeigte ein vergleichbares Bild wie deren Anteile an der gesamten Leistungserbringung.

Die den öffentlichen Raum betreffenden Beschwerden bei der Sucht- und Drogenkoordination Wien gingen von 82 im Jahr 2013 auf 80 im Jahr 2016 zurück. Davon betrafen 73 bzw. 74 Anliegen jene Bezirke, in denen "sam" bzw. "help U" tätig waren.

Seit dem Jahr 2016 wurden im Bereich Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum hinsichtlich der Beschwerden weiterführende Aufzeichnungen geführt, die sowohl die jeweilige Problemlage, die beschwerdeführende Person bzw. Organisation, die getroffene Maßnahme und einen Erledigungsstatus enthielten.

Insgesamt zeigte sich die Beschwerdelage im Betrachtungszeitraum auf einem vergleichsweise stabilen und niedrigen Niveau. Erkenntnisse, ob und inwieweit dieser Umstand auf die Leistungen des Bereiches Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum oder aber sonstige exogene Faktoren - wie etwa vermehrte Polizeipräsenz - zurückzuführen war, konnten aus diesen Unterlagen jedoch nicht abgeleitet werden.

Es wurde der Suchthilfe Wien empfohlen, gemeinsam mit der Sucht- und Drogenkoordination Wien Überlegungen anzustellen, ob bzw. welche Daten auch anderer Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner zusätzlich zu erheben oder zu verknüpfen wären, um die Vorgaben der Rahmenkontrakte hinsichtlich der Wirkungsorientierung besser als bisher zu erfüllen.

So erschiene es dem Stadtrechnungshof Wien zielführend, in Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern Erkenntnisse sowohl zum Sicherheitsgefühl als auch zur Sicherheitssituation an bestimmten, von marginalisierten Personengruppen häufig genutzten Verkehrsknotenpunkten, zu gewinnen. Weiters wäre zu erheben, welchen Beitrag die Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum hierzu leistet.

## **9. Abschließende Feststellungen**

### **9.1 Widmungsgemäße Verwendung der Förderungsmittel**

Im Rahmen der Prüfung der Gebarung des Bereiches Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum konnte die widmungsgemäße Verwendung der zur Verfügung gestellten Förderungsmittel festgestellt werden. Der Beantragungs- und Abrechnungsprozess gestaltete sich jedoch sehr aufwendig, was einen beträchtlichen Verwaltungsaufwand mit sich brachte.

### **9.2 Kostenentwicklung**

Die im Betrachtungszeitraum zu verzeichnenden Steigerungen der Gesamtkosten waren auf Kostenerhöhungen im Personalbereich zurückzuführen, welche jedoch durch Reduktionen bei den Sachkosten z.T. kompensiert werden konnten.

Anzumerken war in diesem Zusammenhang, dass der Einsatz personeller Ressourcen bzw. der Ausdehnung von Einsatzgebieten von der Suchthilfe Wien nur insoweit beeinflussbar war, als Finanzmittel durch die Geldgeberinnen bzw. Geldgeber zur Verfügung gestellt wurden.

### **9.3 Wirksamkeit sozialarbeiterischer Interventionen**

Insgesamt war festzuhalten, dass die Wirksamkeit von sozialarbeiterischen Interventionen auch vom Vorhandensein und den Kapazitäten weiterführender Betreuungseinrichtungen, der Bereitschaft der Klientinnen bzw. Klienten diese Angebote anzunehmen sowie der Durchsetzbarkeit von Regeln abhängig war.

## **10. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlungen an die Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH:

Empfehlung Nr. 1:

Der Gesellschaftsvertrag wäre um die Prüfungsbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien zu ergänzen (s. Pkt. 1.4).

Stellungnahme der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH:

Die Suchthilfe Wien wird die Empfehlung umsetzen.

Empfehlung Nr. 2:

Die Stellenbeschreibungen wären regelmäßig zu aktualisieren (s. Pkt. 4.1.1).

Stellungnahme der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH:

Die Suchthilfe Wien kommt dieser Empfehlung nach. Die beiden betroffenen Stellenbeschreibungen sind bereits zum heutigen Zeitpunkt aktualisiert. Weiters wurde zwischenzeitlich ein regelmäßiges Überprüfen der Stellenbeschreibungen als Standardprozess verankert.

Empfehlung Nr. 3:

Die Regelkommunikation sollte in Abstimmung mit den Geldgeberinnen bzw. Geldgebern in konfliktbehafteten Zonen intensiviert werden (s. Pkt. 4.1.7).

Stellungnahme der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH:

In konfliktbehafteten Zonen wird als erster Schritt ein Monitoring durchgeführt. Dieses dient als Entscheidungsgrundlage für die

Auftraggeberinnen bzw. Auftraggeber, welche konkreten Maßnahmen zu setzen sind.

Die Regelkommunikation ist an konfliktbehafteten Orten eine (von mehreren) der möglichen Interventionsformen. Die Suchthilfe Wien kommt der Empfehlung nach, wobei festzuhalten ist, dass die Entscheidung - ob und in welchem Ausmaß welche konkreten Maßnahmen durch die Teams der Mobilen sozialen Arbeit erfolgen sollen - von den Bezirken bzw. anderen Geldgeberinnen bzw. Geldgebern getroffen wird und die Mobile soziale Arbeit als Auftragnehmer fungiert.

#### Empfehlung Nr. 4:

Im Rahmen von Vernetzungstreffen und/oder bilateralen Verhandlungen mit den Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern sowie sonstigen zuständigen Stellen wäre verstärkt auf das Problem der Verunreinigung öffentlichen Raumes hinzuweisen und die Ausweitung von Maßnahmen bzgl. einer kostenfreien Toilettenbenützung durch marginalisierte Personen zu forcieren (s. Pkt. 4.1.8).

#### Stellungnahme der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH:

Die Suchthilfe Wien begrüßt die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien, in noch stärkerem Ausmaß als bisher auf das Problem der Verunreinigung öffentlichen Raumes (teilweise bedingt durch fehlende geeignete WC-Anlagen) hinzuweisen und wird dies neuerlich in ihren Vernetzungs- und Kooperationsgremien entsprechend thematisieren.

#### Empfehlung Nr. 5:

Die Zusammenarbeit mit den Wiener Linien sollte weiter verstärkt und auch überlegt werden, mit anderen Einrichtungen ähnliche Kooperationen anzustreben (s. Pkt. 4.4.3).

Stellungnahme der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH:

Aus Sicht der Suchthilfe Wien stellt die Kooperation mit den Wiener Linien ein Erfolgsmodell dar und die Suchthilfe Wien ist sehr daran interessiert, diese Kooperation zu intensivieren. Des Weiteren besteht bereits eine gute Kooperation mit der ÖBB Infra. Die Empfehlung wird in die Abstimmungen und die Ressourcenplanung mit den Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern eingebracht.

## Empfehlung Nr. 6:

Von der Suchthilfe Wien wäre gemeinsam mit den Wiener Linien und allfälligen weiteren Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern zu prüfen, ob etwa durch eine Regionalisierung oder eine Konzentration der Einsatzbereiche der einzelnen Teams jeweils auf bestimmte Verkehrsachsen deren Effizienz erhöht werden könnte (s. Pkt. 4.4.3).

Stellungnahme der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH:

Der Einsatz eines Teams der Mobilen sozialen Arbeit erfolgt nach einem ausführlichen Monitoring und zumeist nach einer Pilotphase, in der genau überprüft wird, in welchem zeitlichen und örtlichen Ausmaß ein Einsatz zielführend ist. Danach wird diese Empfehlung mit bestehenden und potenziellen Förderungsgeberinnen bzw. Förderungsgebern abgestimmt und bei Zustimmung umgesetzt. Ein Kriterium für die Wahl des einzusetzenden Teams ist die Nähe zu bereits bestehenden Einsatzgebieten, um Fahrzeiten so gering wie möglich zu halten. Ein wesentliches konzeptionelles Kriterium ist die Lage:

Ist das Einsatzgebiet auf eine U-Bahnstation und deren Umgebung beschränkt, kann ein Einsatz von "help U" mit den Wiener Linien vereinbart werden. Ist ein Einsatz der Mobilen sozialen Arbeit (zusätzlich) im weiteren Stadtgebiet notwendig, so erfolgt der Einsatz mit einem "sam" Team.

Die Einsatzgebiete von "help U" werden laufend mit den Wiener Linien abgestimmt, der Bedarf und der Ressourceneinsatz überprüft und gegebenenfalls angepasst. Ebenso werden die Einsatzgebiete von "sam" in regelmäßigen Abständen überprüft, ob die Ressourcen so effizient wie möglich eingesetzt werden oder ob der Einsatzplan zeitlich, inhaltlich bzw. örtlich adaptiert werden muss.

Eine mögliche Adaptierung kann in diesem Kontext eine Regionalisierung eines "sam" Teams darstellen. Dies kann dann notwendig sein, wenn ein Ort (z.B. ein Bahnhof) durch ein besonders hohes Personenaufkommen, ein weitläufiges Areal, den langfristigen Aufenthalt von (marginalisierten) Menschen und daraus resultierende Nutzungskonflikte gekennzeichnet ist. Ein Vorteil eines regional eingesetzten Teams ist die hohe Präsenz vor Ort und der daraus resultierenden Möglichkeit schnell auf lokale Störungsphänomene zu reagieren. Eine regionalisierte Form des Einsatzes ist jedoch mit höheren Fixkosten verbunden und oft inhaltlich nicht erforderlich.

Der öffentliche Raum ist durch ständige Veränderung geprägt. Somit ist neben den beiden regionalen Teams "sam 2" und "sam Hauptbahnhof" auch ein flexibles Team ("sam flex") notwendig, um schnell und bedarfsorientiert sowie überregional agieren zu können.

Zu dem im Bericht erwähnten Verkehrsknotenpunkt muss angemerkt werden, dass die dort festzustellenden hohen Kontaktzahlen aus den regelmäßigen Kontakten mit bekannten Klientinnen bzw. Klienten, Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern und Passantinnen bzw. Passanten resultieren, da dieser Ort den

ganzen Tag hoch frequentiert wird. Monitorings werden von diesem Team kaum durchgeführt.

Im Gegenzug sind die niedrigeren Kontaktzahlen der flexiblen Teams nur bedingt durch die anfallenden Wegzeiten zu erklären. Vielmehr sind sie der Tatsache geschuldet, dass die meisten Einsatzorte von "sam" und "help U" nicht eine Personendichte aufweisen, die mit jener von sozialen Problemzonen vergleichbar ist, an denen ein regionales Team im Einsatz ist. Weil die Orte häufig durch wechselnde Nutzerinnen bzw. Nutzer und Adressatinnen bzw. Adressaten sozialer Arbeit geprägt sind, gestaltet sich auch die Kontaktaufnahme schwieriger und ist öfter durch gescheiterte Kontaktversuche geprägt. Des Weiteren führen die flexiblen Teams zeitintensive Monitoring-Einsätze durch, während derer großteils keine Kontakte verzeichnet werden (können).

Die Suchthilfe Wien überprüft kontinuierlich - in enger Abstimmung mit ihren Geldgeberinnen bzw. Geldgebern und Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern - den Einsatz der Ressourcen. Dementsprechend wird aus fachlichen und ökonomischen Gründen kontinuierlich zwischen Flexibilität und Regionalisierung abgewogen.

#### Empfehlung Nr. 7:

Gemeinsam mit allen Beteiligten wäre ein effizienteres System hinsichtlich der Förderungsbeantragung, Abrechnung und Berichterstattung anzustreben bzw. umzusetzen (s. Pkt. 5.1.4).

#### Stellungnahme der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH:

Die Suchthilfe Wien richtet sich als Förderungsnehmerin nach den Förderungsrichtlinien ihrer Geldgeberinnen bzw. Geldgeber. Im Fall der Mobilien sozialen Arbeit im öffentlichen Raum sind das die

zehn Wiener Gemeindebezirke, die Magistratsabteilung 13, die ÖBB Infra, die Sucht- und Drogenkoordination Wien und eine Handelskette.

An einer Vereinfachung des Berichtswesens wurde bereits gemeinsam mit der Sucht- und Drogenkoordination Wien gearbeitet. Eine höhere Effizienz und Vereinfachung der Prozesse ist im Interesse der Suchthilfe Wien, wobei darauf hingewiesen werden muss, dass die Suchthilfe Wien nach den Vorgaben der Förderungsgeberinnen bzw. Förderungsgeber vorzugehen hat.

#### Empfehlung Nr. 8:

Die Suchthilfe Wien sollte gemeinsam mit der Sucht- und Drogenkoordination Wien Überlegungen anstellen, ob bzw. welche Daten auch anderer Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner zusätzlich zu erheben oder zu verknüpfen wären, um die Vorgaben der Rahmenkontrakte hinsichtlich der Wirkungsorientierung besser als bisher zu erfüllen (s. Pkt. 8.).

#### Stellungnahme der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH:

Die Suchthilfe Wien wird - in enger Abstimmung mit der Sucht- und Drogenkoordination Wien - prüfen, wie die Vorgaben der Rahmenkontrakte hinsichtlich Wirkungsorientierung noch besser erfüllt werden können. Im Sinn der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird sich die Suchthilfe Wien auch bemühen, eine Optimierung der Datenerhebung und Datenverknüpfung mit ihren Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern anzustoßen.

Ausführungen zur Methodik bzgl. Wirksamkeitsmessung in der Mobilien sozialen Arbeit s. Stellungnahme zu Empfehlung Nr. 9.

#### Empfehlung Nr. 9:

Dem Stadtrechnungshof Wien erschiene es zielführend, in Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern Erkenntnisse sowohl zum Sicherheitsgefühl als auch zur Sicherheitssituation an bestimmten, von marginalisierten Personengruppen häufig genutzten Verkehrsknotenpunkten zu gewinnen und zu erheben, welchen Beitrag die Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum hierzu leistet (s. Pkt. 8.).

#### Stellungnahme der Suchthilfe Wien gemeinnützige GmbH:

Dazu wird angemerkt, dass die Wirksamkeitsmessung von Interventionen und Maßnahmen im Rahmen der aufsuchenden Mobilien sozialen Arbeit methodisch sehr komplex ist. Darum setzt die Suchthilfe Wien derzeit Maßnahmen und Interventionen ein, die bereits wissenschaftlich evaluiert wurden und deren Wirksamkeit nachgewiesen ist. Hier dienen zahlreiche wissenschaftliche Erkenntnisse, die im Rahmen von Befragungen, Studien und Erhebungen gewonnen wurden, als Grundlage.

Zusätzlich werden die Daten, die laufend erhoben werden, analysiert und in Bezug zu getätigten Maßnahmen gesetzt. Dies erfolgt sowohl organisationsintern, als auch in enger Abstimmung mit Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern bei Vernetzungstreffen und in Reflexionsgesprächen. Das in der Empfehlung explizit angesprochene Thema Sicherheit (subjektives Sicherheitsgefühl sowie objektive Sicherheitssituation) wird dabei stets prioritär behandelt.

#### Empfehlungen an die Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH:

##### Empfehlung Nr. 1:

Die Sucht- und Drogenkoordination Wien sollte gemeinsam mit der Suchthilfe Wien Überlegungen anstellen, ob bzw. welche Daten auch anderer Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner zusätzlich zu erheben oder zu verknüpfen wären, um die

Vorgaben der Rahmenkontrakte hinsichtlich der Wirkungsorientierung besser als bisher zu erfüllen (s. Pkt. 8.).

Stellungnahme der Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH:

Die Sucht- und Drogenkoordination Wien wird die Empfehlung aufgreifen und Überlegungen anstellen, wie den in den Kontrakten (Rahmenkontrakt und Jahreskontrakten) zwischen der Sucht- und Drogenkoordination Wien und der Suchthilfe Wien formulierten Vorgaben hinsichtlich Wirkungsorientierung noch besser entsprechen werden kann. Insbesondere wird sich die Sucht- und Drogenkoordination Wien bemühen, auch relevante Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner (z.B. Polizei) dafür zu gewinnen.

Der Vollständigkeit halber sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die Wirksamkeitsmessung präventiver Maßnahmen (Kausalität) grundsätzlich (in allen Bereichen) eine (methodische) Herausforderung darstellt. Die Wirksamkeitsmessung von gemeinwohlorientierten Maßnahmen - an denen zahlreiche Stakeholder beteiligt sind - ist naturgemäß besonders komplex.

Um valide Erkenntnisse hinsichtlich der Wirksamkeit der gesetzten Maßnahmen zu erhalten, greift die Sucht- und Drogenkoordination Wien daher bis dato teilweise (außer auf die laufend erhobenen Daten) auch auf bereits bestehende wissenschaftliche Erkenntnisse und davon abgeleitete Plausibilitäten zurück. Zu diesen wissenschaftlichen Erkenntnissen zählen u.a. auch externe wissenschaftliche Evaluationen bestimmter Fragestellungen, wie z.B. die im Jahr 2009 im Auftrag der Sucht- und Drogenkoordination Wien vom Institut für Konfliktforschung durchgeführte Untersuchung von "sam 9". Bei dieser Evaluierung wurde u.a. festgestellt:

- Reduktion von auffälligem Verhalten im Einsatzgebiet von "sam 9" (Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartner, Passantinnen bzw. Passanten, Geschäftsleute),
- Toleranz und Verständnis für sozial desintegrierte Gruppen sind lt. den Mitarbeitenden von "sam" gestiegen,
- Rückgang von Beschwerden lt. Bezirksvorstehung und Magistratsabteilung 55,
- Alleinige Präsenz von "sam 9" bewirkt lt. den Geschäftsleuten ein verändertes Verhalten und
- Laut Polizei fand die Entlastung dieser Einsatzorganisation statt.

#### Empfehlung Nr. 2:

Dem Stadtrechnungshof Wien erschiene es zielführend, in Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperationspartnern Erkenntnisse sowohl zum Sicherheitsgefühl als auch zur Sicherheitssituation an bestimmten, von marginalisierten Personengruppen häufig genutzten Verkehrsknotenpunkten, zu gewinnen und zu erheben, welchen Beitrag die Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum hierzu leistet (s. Pkt. 8.).

#### Stellungnahme der Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH:

Grundsätzlich darf dazu auf die Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 1 verwiesen werden. Sowohl zum Sicherheitsgefühl als auch der Sicherheitssituation an konkreten Verkehrsknotenpunkten darf zusätzlich angemerkt werden:

Auch hier erscheint es sinnvoll, als Grundlage für die Maßnahmensetzung aus den zahlreich vorhandenen Evaluierungen, Forschungsergebnissen, Erhebungen, Datenauswertungen und Befragungen Plausibilitäten abzuleiten - zumindest solange bis ein besseres Messsystem entwickelt werden kann. Konkret wurde

z.B. im Rahmen des zweijährigen Forschungsprojektes auch untersucht, welche Auswirkungen präventive Sicherheitsmaßnahmen auf die subjektiv wahrgenommene Sicherheit unterschiedlicher Personengruppen haben. Dabei wurde u.a. konkrete Verkehrsknotenpunkte in Verbindung mit "help U" und "sam 2" ausgewählt. Die wichtigsten Forschungsergebnisse waren:

- Es gab keine einzige Nennung, in der ein Platz als "eindeutig unsicher" genannt wurde. Interviewte differenzierten ihr Einschätzungen in Begriffen wie unangenehm, belästigt, bedrängt, störend. Wenn man störenden Personen ausweichen kann, erhöht sich das subjektive Sicherheitsgefühl.
- Je höher das Wissen über Situationen, tatsächliche Gefährlichkeit und Strategien über beteiligte sicherheitsrelevante Organisationen (Mobile soziale Arbeit, Polizei) ist, desto höher ist das subjektive Sicherheitsgefühl. Narrationen (Ruf eines Platzes) haben einen wichtigen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl.
- Bei der Schlichtung und Beruhigung von verbalen Konflikten wünschen sich die Befragten die Anwesenheit der sozialen Arbeit. Die soziale Arbeit sollte auch zur Verfügung stehen, wenn Menschen Hilfe brauchen, um ihre Lebenssituation zu verbessern. Bei eskalierenden Konflikten soll die Polizei zum Einsatz kommen.
- Ein hochrelevantes Ergebnis war auch, dass es "DIE" subjektive Sicherheitsdefinition nicht gibt. Wenn der Fokus auf das subjektive Sicherheitsgefühl gelegt wird, muss differenzierter argumentiert werden und die Frage der Sicherheit für "WEN" steht im Zentrum und führt auf eine soziologische Analyseebene des Themas subjektive Sicherheit.

Andere Forschungsergebnisse zeigen:

- Offener Drogenhandel im öffentlichen Raum mindert das subjektive Sicherheitsgefühl. Bauliche Gestaltungen können die Attraktivität von Örtlichkeiten steigern (z.B. Licht, Toiletten).
- Das subjektive Sicherheitsempfinden hat sich lt. dem Jahr 2017 veröffentlichten Working Paper No. 20 des Instituts für Rechts- und Kriminalsoziologie seit dem Jahr 2010 wesentlich verbessert. Im europäischen Vergleich hängt ein Unsicherheitsgefühl nicht von einem objektivierbaren Ausmaß an "Kriminalität", sondern vom Ausbaugrad des Wohlfahrtsstaates und dem Niveau an Verteilungsgerechtigkeit ab. Soziale Gerechtigkeit schützt vor Kriminalitätsfurcht.
- Laut den Ergebnissen der von den Helfern Wiens im Rahmen der "Großen Sicherheitstour 2015" in Auftrag gegebenen Sicherheitsbefragung tragen viele Akteurinnen bzw. Akteure dazu bei, dass sich die Wienerinnen bzw. Wiener sicher fühlen (16,8 % Gesundheitswesen, 13,2 % Sozialeinrichtungen, 8,8 % Ordnungsdienste der Stadt Wien, 8,8 % Mitarbeitende der Wiener Linien etc.).

Empfehlung Nr. 3:

Gemeinsam mit allen Beteiligten wäre ein effizienteres System hinsichtlich der Förderungsbeantragung, Abrechnung und Berichterstattung anzustreben bzw. umzusetzen (s. Pkt. 5.1.4).

Stellungnahme der Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH:

Die Sucht- und Drogenkoordination Wien teilt die Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien, wonach ein möglichst effizientes System der Förderungsbeantragung, Abrechnung und Berichterstat-

tung bestehen sollte und ist gerne bereit, hier weitere Verbesserungen zu unterstützen. Konkret darf dazu angemerkt werden:

Derzeit fördern zehn Wiener Gemeindebezirke die Mobile soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Diese Subventionen haben den positiven Effekt, dass sich die involvierten Bezirke den Problemlagen des öffentlichen Raumes in ihrem Bereich annehmen und durch ihre dezentralen Kompetenzen (z.B. Finanzierung des Jetonsystems zur kostenlosen WC-Nutzung für marginalisierte Menschen, verstärkte Reinigung, verstärktes Licht etc.) erheblich zur Problemminimierung im öffentlichen Raum beitragen. Alle zehn Wiener Gemeindebezirke genehmigen in ihren Gremien durch unterschiedliche Fraktionen die Kofinanzierung für die Mobile soziale Arbeit aus dezentralen Mitteln.

Für die strategische Steuerung (inkl. Überprüfung der Abrechnung) ist ausschließlich die Sucht- und Drogenkoordination Wien und nicht mehr die Magistratsabteilung 13 zuständig. Damit wurde bereits eine Arbeitsreduktion bei der Magistratsabteilung 13 sichergestellt. Eine zusätzliche bereits umgesetzte Vereinfachung besteht darin, dass seit dem Jahr 2017 nur mehr ein Motivenbericht für alle zehn Ansuchen erstellt werden muss.

Die Sucht- und Drogenkoordination Wien wird die Empfehlung aufgreifen und gemeinsam mit den anderen involvierten Stellen (Magistratsabteilung 13, ÖBB-Immobilienmanagement GmbH) überprüfen, ob - im Rahmen der Dezentralisierung - eine weitere Reduktion des Verwaltungsaufwandes hinsichtlich Förderungsansuchen und Berichtswesen möglich ist. Anzumerken ist dazu allerdings, dass die Magistratsabteilung 13, die Sucht- und Drogenkoordination Wien und die Suchthilfe Wien dabei auf die Zustimmung der Bezirke angewiesen sind.

Empfehlungen an die Wiener Linien GmbH & Co KG:

Empfehlung Nr. 1:

Die Zusammenarbeit mit der Suchthilfe Wien im Bereich der Mobilien sozialen Arbeit im öffentlichen Raum sollte weiter verstärkt werden (s. Pkt. 4.4.3).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG

Die Wiener Linien und die Suchthilfe Wien stehen in ständiger strategischer und operativer Abstimmung betreffend die Zusammenarbeit im Bereich der Mobilien sozialen Arbeit und sind laufend bestrebt, den Austausch zu intensivieren.

Empfehlung Nr. 2:

Von den Wiener Linien wäre gemeinsam mit der Suchthilfe Wien zu prüfen, ob etwa durch eine Regionalisierung oder eine Konzentration der Einsatzbereiche der einzelnen Teams jeweils auf bestimmte Verkehrsachsen deren Effizienz erhöht werden könnte (s. Pkt. 4.4.3).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG

Im Hinblick auf die derzeitige und künftig zu erwartende Entwicklung im urbanen Raum werden die notwendigen Einsatzbereiche zwischen den Wiener Linien und der Suchthilfe Wien in regelmäßigen Abständen evaluiert und bei Notwendigkeit angepasst.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im November 2018