HANNELORE BAUER, SABINE SKOP, PETRA MANDL, PETER BARZAL

Ein Tag in der Servicestelle

8.00 Uhr: Peter Barzal und Sabine Skop sitzen bereits in der Servicestelle. Die Leitungen des Servicetelefons sind geöffnet. Während Frau Skop ein Telefonat entgegennimmt, beantwortet Herr Barzal die E-Mails, die seit Dienstschluss am Vortag um 18.00 Uhr im Posteingang gelandet sind. Wichtige E-Mails, wie zum Beispiel Betretungsverbote und Gefährdungsmeldungen, werden sofort an die zuständigen Regionalstellen weitergeleitet.

Zur selben Zeit sitzt Hannelore Bauer in ihrem Zimmer und bereitet sich auf ihren Vormittagstermin vor. Sie ist eingeladen, im Familienzentrum „Friends“ im Rahmen des Elterncafés einen Vortrag zum Thema „Grenzen setzen“ zu halten. Dazu nimmt sie die diversen Broschüren der MAG ELF mit, um den interessierten Familien die Angebote der MAG ELF nahezubringen.

Petra Mandl schreibt einstweilen einen Artikel für die Zeitschrift Kinder & Co. Nachdem im letzten Heft „25 Jahre UN-Kinderrechtskonvention und Gewaltverbot in der Erziehung“ das Thema war, überlegt sie sich jetzt, wie das Thema Gewaltverbot in der Erziehung im Alltag mit Kindern umgesetzt werden kann.

Während der telefonischen Beratungsgespräche schaut immer wieder jemand in die Servicestelle hinein. Entweder wird das Büro der Kolleginnen des Referates „Gefördertes Essen in Kinderbetreuungseinrichtungen“ gesucht, oder es wird nach Informationen zur Eröffnung einer Kinderbetreuungseinrichtung gefragt. Manche wollen sich für einen Arbeitsplatz in der MAG ELF bewerben und haben eine einschlägige Ausbildung im Ausland absolviert. Frau Skop und Herr Barzal sind bemüht, alle an die richtigen Abteilungen im Haus weiterzuleiten.

Die Lage der Servicestelle im Erdgeschoß der MAG ELF Zentrale macht sie oft zur ersten Anlaufstelle für KundInnen oder zum „Wegweiser“ im Haus.

Im Laufe des Tages werden mehrmals telefonisch Termine für die Paar- und Familienberatung vergeben. Einerseits rufen Menschen gezielt an und wünschen einen Termin, andererseits ergibt sich diese Terminvergabe erst nach einer längeren Beratung. Manchmal spricht jemand auch persönlich vor und möchte einen Termin.

Jedes Gespräch am Servicetelefon beinhaltet ein Clearing, eine Beratung und oft eine Weitervermittlung. Dies kann die Regionalstelle Soziale Arbeit oder Rechtsvertretung, ein Eltern-Kind-Zentrum oder die Paar- und Familienberatung sein. Auch Einrichtungen außerhalb der MAG ELF werden vorgeschlagen, wenn sie dem Anliegen besser entsprechen.

10.00 Uhr: Frau Bauer hat das Haus verlassen, Frau Mandl begibt sich zum wöchentlichen Jour fix mit rau Staffa.

11.00 Uhr: Frau Mandl hat beim Jour fix erfahren, dass eine Veranstaltung geplant ist, das „ELFADO Start-up". Sie macht sie sich auf die Suche nach einer passenden Location und holt einige Kostenvoranschläge ein.

12.00 Uhr: Frau Bauer ist von ihrem Termin zurückgekehrt und übernimmt das Telefon von Frau Skop.

13.00 Uhr: Frau Mandl bereitet eine PowerPoint-Präsentation vor und kopiert sie auf den USB-Stick. Sie ist eingeladen, am übernächsten Tag den Auftrag und die Aufgaben der MAG ELF in einer Fortbildung für LehrerInnen an einem Gymnasium vorzustellen. Sie adaptiert ihren Vortrag für die Bedürfnisse der Zielgruppe.

Frau Skop macht sich auf den Weg in die MA 17. Sie ist eingeladen, die Vorgehensweise der Kinder- und Jugendhilfe bei vermuteten Gefährdungen von Kindern in Familien bei einer Schulung für die Kursleiterinnen der „Mama lernt Deutsch" Kurse vorzustellen.

Peter Barzal widmet sich inzwischen den Telefonaten zur Aktualisierung der Auflistung unserer Einrichtungen für das Allgemeine Telefonbuch – die Liste wird auch für die bald eintreffende Recherche für das Stadtbuch „Kind in Wien" zu verwenden sein.

14.00 Uhr: Frau Mandl trifft sich mit Kolleginnen der Gruppe Recht. Ein One-Stop-Shop für an der Eröffnung einer Kinderbetreuungseinrichtung Interessierte ist für das nächste Jahr geplant. Diese Veranstaltung findet zum ersten Mal st tt.

Herr Barzal ist mittlerweile mit der Mail-Anfrage einer ausländischen Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung beschäftigt und klärt in Rücksprache mit der Kanzlei des Dezernates 2, welche Stellen mit der genannten Familie vor ihrem Wegzug befasst waren.

Hannelore Bauer hat einen Termin zur Akteneinsicht. Sie hat genügend Zeit für das Gespräch eingeplant. Sie weiß aus Erfahrung, dass nicht abgeschätzt werden kann, wie die Menschen reagieren, wenn die Inhalte der abgeschlossenen Dokumentationen besprochen werden.

14.00 Uhr: Peter Barzal vermittelt einen aufgeregten Anrufer zu Petra Mandl. Der Anrufer möchte sich über „das Jugendamt" beschweren, weil er sich ungerecht behandelt fühlt. Nachdem Frau Mandl abgeklärt hat, dass die direkte Vorgesetzte vor Ort bereits kontaktiert wurde, dies nicht zum gewünschten Ergebnis geführt hatte und eine schriftliche Beschwerde nicht erwünscht ist, vereinbart sie mit ihm einen Termin in der gleichen Woche.

15.30 Uhr: Ein E-Mail einer verzweifelten Mutter eines pubertierenden Jugendlichen landet in der Stressbox. Frau Bauer beantwortet das Mail.

16.00 Uhr: Frau Skop kehrt von ihrem Termin zurück. Sie hat heute den „Abenddienst" übernommen.

17.00 Uhr: Die Polizei ruft an. Eine Mutter wurde verhaftet, drei Kinder im Alter von vier Monaten sowie zwei und sieben Jahren müssen versorgt werden. Offensichtlich gibt es keine familiären Ressourcen. Frau Skop bespricht, welche unterschiedlichen Kriseneinrichtungen kontaktiert werden müssen und erklärt die weiteren Abläufe, damit die Polizei auch die Mutter entsprechend informieren kann.

18.00 Uhr: Das letzte Telefonat für den heutigen Tag ist beendet. Die Hotline wird abgemeldet, der Computer heruntergefahren, die Lichter werden abgedreht, die Türen versperrt. Sabine Skop ist heute die letzte, die das Haus in der Rüdengasse verlässt.