

**SABINE SKOP,
ANDREA FRIEMEL,
HANNELORE BAUER UND
PETRA MANDL**



20 Jahre Servicestelle

Am 20. 11. 2017 feierten wir 20 Jahre Servicestelle.

Das Team nützte diese Gelegenheit, um eine kleine „Leistungsschau“ zu veranstalten, wir versuchten unsere Arbeitsbereiche darzustellen, indem wir in jedem Zimmer einen Bereich präsentierten.

Kampagnen im Laufe der Zeit

Gleich im ersten Zimmer konnten die Besucherinnen und Besucher eine Zeitreise durch 20 Jahre Kampagnentätigkeit der MAG ELF unternehmen. Zur Veranschaulichung bauten wir einen Informationsstand, so wie wir ihn bei Veranstaltungen in Verwendung haben, auf.

Das Herzstück der Servicestelle: Die Telefonberatung

In 14 Beratungsstunden pro Tag erreichen uns rund 100 Anrufe. Die Palette der angefragten Themen reicht von Scheidung und

Trennung über Erziehungsberatung und finanzielle Probleme bis hin zu Krisenabklärungen. Dies erfolgt besonders in der Zeit zwischen 15.30 und 18 Uhr.

E-Mail-Beratung

Wir beantworten monatlich rund 80 Mails unserer KundInnen. Unter den Schlagwörtern „von der E-Mail-Beantwortung bis hin zur Onlineberatung“ wurden anonymisierte Mails zum Lesen und Schmökern ausgestellt. So zeigte sich die Unterschiedlichkeit der Anfragen, die von erschütternden Hilferufen bis hin zu Vorwürfen und Beschimpfungen reichen. Doch auch Lob über die Leistungen der MAG ELF wird vielfach über E-Mail ausgedrückt.

Terminvergabe Paar- und Familien- beratung

Ein weiterer Arbeitsbereich, die Terminvergabe für die Paar- und Familienberatung, wurde mit einer Schautafel gezeigt.



Es können wöchentlich bis zu 21 Termine für eine Rechtsberatung bei einer Juristin oder bei einem Juristen, 5 Termine für eine Beratung durch einen Rechtsvertreter sowie 71–85 Termine für Beratungen von SozialarbeiterInnen, SozialpädagogInnen, PsychologInnen (zusammen bis zu 111 Termine) vergeben werden.

Mit den AnruferInnen oder den Menschen, die persönlich in der Servicestelle vorsprechen bzw. per E-Mail mit uns in Kontakt treten, wird abgeklärt, welcher der 6 Standorte bzw. welcher der Wochentage (Mo–Do) für sie zeitlich am angenehmsten ist.

Die Auswahl der Termine folgt meist einem ähnlichen Ablauf:

- Klären, mit welchem Anliegen/mit welcher Fragestellung sich der Kunde/die Kundin an uns wendet.
- Eruieren, welche Art der Beratung (face-to-face oder telefonisch, im Eltern-Kind-Zentrum, in einer Regionalstelle oder

vielleicht bei einer anderen Institution) notwendig und sinnvoll ist. Wenn eine Beratung in der Paar- und Familienberatung das Setting der Wahl ist, wird mit den KundInnen besprochen, welche Berufsgruppen für das Thema in erster Linie kompetent sind, welcher Standort und welcher Wochentag angeboten werden kann. Es ist dann noch der nächste geeignete Beratungstermin zu fixieren und auf der entsprechenden Liste zu reservieren.

Zusätzlich laufen häufig Terminabsagen oder Terminverschiebungen die Beratungsstellen betreffend über das Servicetelefon.

Vortragstätigkeit und die Betreuung von FachbesucherInnen aus dem In- und Ausland

Eine Weltkarte zeigte, aus welchen unterschiedlichen Kontinenten wir schon BesucherInnen, StudentInnen, KollegInnen



oder RepräsentantInnen ihrer Herkunftsländer im Namen der Wiener Kinder- und Jugendhilfe begrüßen durften. Neben Gästen aus Europa waren das z.B. Gäste aus Nordamerika, Japan und Australien.

Im Zuge unserer Ausstellung wurde auch die jährlich aktualisierte Power-Point-Präsentation über die Aufgaben und Leistungen der MAG ELF gezeigt, die jeder/jedem MitarbeiterIn bei Bedarf zur Verfügung steht, um über die Wiener Kinder- und Jugendhilfe sprechen zu können. Zusätzlich zeigten wir Arbeitsbehelfe und Broschüren, die bei Vorträgen, Fachbesuchen und sonstigen öffentlichen Veranstaltungen dienlich sein können.

Vom Säuglingswäschepaket zum Willkommensgeschenk der Stadt Wien

Mit Gemeinderats-Beschluss vom 3. Juni 1927 wurde unter Stadtrat Julius Tandler bestimmt, dass alle in Wien wohnhaften Frauen, ohne Rücksicht auf ihren Status, bei der Geburt eines Kindes ein Säuglings-

wäschepaket erhielten. Das Motto damals lautete:

„Kein Wiener Kind darf auf Zeitungspapier geboren werden.“

Neben der sozialen Komponente handelte es sich im Wesentlichen um eine Maßnahme der Gesundheitsfürsorge, die dem Schutz des erwarteten Kindes und der Reduzierung der Säuglingssterblichkeit dienen sollte. 1934 wurde die Aktion abgeschafft und nach dem Zweiten Weltkrieg 1946 wieder eingeführt, zuerst nur in bestimmten Bezirken, ab 16. Juli 1948 wieder in ganz Wien.

Das Säuglingswäschepaket enthielt damals wirklich eine Grundausrüstung für Babys (Decke, zwei Jäckchen, ein Hemdchen, drei Windeln, eine Kautschukeinlage, ein Häubchen, Strümpfe, eine Bauchbinde und Sicherheitsnadeln).

2001 wurde das Wäschepaket durch einen „Wickelrucksack“ und eine Dokumentenmappe ergänzt. Die Dokumenten-



mappe wurde mit einer Marketingfirma entwickelt, die auch heute noch mit der MAG ELF zusammenarbeitet.

Bis Ende 2010 wurde immer noch Säuglings- bzw. Kleinkinderwäsche beige packt.

Ab 2011 kam es zu einer Umstellung, der Wickelrucksack wurde neu designt. Er ist nun das Geschenk, ergänzt mit einer Babydecke von der MAG ELF, Beigaben von anderen Magistratsabteilungen wie der MA 10 und MA 13 sowie ausgewählten Produktproben und Gutscheinen von verschiedenen Firmen.

2017 wurden ca. 12.500 Rucksäcke ausgegeben.

Veranstaltungen und Giveaways

Im Erlass MA 11-84966-2016 sind die Budgetplanung und Ressourcenverwaltung und die Koordination aller Aktionen, Auftritte, Veranstaltungen, Tagungen, Publikationen der Öffentlichkeitsarbeit und Servicestelle zugeordnet.

Wenn MitarbeiterInnen eine Veranstaltung planen, ist der erste Schritt, zwecks Budgetierung und Einteilung anderer Ressourcen mit der Leitung der Öffentlichkeitsarbeit und Servicestelle Kontakt aufzunehmen. Nach Absprache und Vereinbarung unterstützt und koordiniert die Servicestelle bei der Planung und Umsetzung der Veranstaltungen. Das reicht von der Organisation notwendiger Ausstattung, über eine professionell gestaltete Einladung, die einen einheitlichen Auftritt der MAG ELF garantiert, bis zum passenden Catering oder auch Animationsmaterial zum Thema Kinderschutz und Kinderrechte. Auch vor Ort wird, zum Beispiel bei der Eröffnung einer Tagung, bei der Registrierung, Erstellung von Namensschildern oder bei der Lieferung des Buffets unterstützt.

Auch die Terminkoordination mit dem Stadtrat oder dem Abteilungsleiter wird von der Servicestelle übernommen.



Öffentlichkeitsarbeit und Servicestelle kümmern sich auch darum, Beiträge und Fotos von Veranstaltungen zu machen oder zu bekommen, um sie allen KollegInnen via Intranet zur Verfügung stellen zu können.

Einsicht in die Dokumentation

Im letzten Zimmer der Servicestelle wurde die „Einsicht in die Dokumentation“ anschaulich dargestellt, es gab auch einige alte Dokumentationen „zum Anfassen“. Die KollegInnen zeigten sich sehr beeindruckt über den administrativen Aufwand, der nötig ist, um ehemaligen Klientinnen

eine Einsicht zu ermöglichen. Weitere interessante Infos zu diesem Thema finden Sie auch im Bericht mit dem Titel „Akteneinsichten waren früher eine Seltenheit“ in diesem Jahresbericht.

Rund 100 Kolleginnen und Kollegen folgten unserer Einladung. Besonders freut hat uns, dass wir für unsere Arbeit und für die gute Zusammenarbeit mit allen Dezernaten und Gruppen der MAG ELF, sehr gelobt wurden.

Das Team der Servicestelle