

Vorwort



© Stadt Wien / PID

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

ich schließe mich den Worten von Peter Hacker an, hinter all diesen Zahlen stehen Menschen, KundInnen und MitarbeiterInnen.

Für alle keine einfache Zeit. Von einem Tag auf den anderen war alles anders, persönliche Vorsprachen waren auf das Mindeste beschränkt, die Kommunikation erfolgte vorwiegend über das Telefon oder per E-Mail. Manches wurde als Erleichterung sowohl auf KundInnen- als auch auf MitarbeiterInnenseite empfunden, manches erschwerte die Antragstellung oder die Bearbeitung. Die Pandemie hat nicht nur einen Digitalisierungsschub, sondern auch ein Umdenken hinsichtlich mehrsprachiger Informationen gebracht. Die Abteilung für Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht hat nunmehr mehrsprachige Informationsblätter und Erklärvideos sowie die Möglichkeit zur digitalen Antragstellung innerhalb kurzer Zeit geschaffen. Ich gehe davon aus, dass Vieles bleiben wird, was gut funktioniert hat. Wir sind gerade dabei zu klären, wie wir unsere KundInnenkommunikation bzw. unsere KundInnenkontakte künftig gestalten werden. Ziel dabei ist es, möglichst effizient die Abläufe zu gestalten.

Eines darf aber nicht vergessen werden: Wir arbeiten – und da bin ich wieder am Beginn meines Vorwortes – mit Menschen. Menschen mit dramatischen Armuts- und Ausgrenzungserfahrungen, Menschen, die unser „Amtsdeutsch“ nicht verstehen und sich oft schämen, auf Mindestsicherung angewiesen zu sein. Wir arbeiten mit Menschen, die fürchterliche Schicksalsschläge erlebt haben und erleben, die tausende Bewerbungen geschrieben haben und auf das Abstellgleis gestellt wurden, die das Leben noch vor sich und kaum Perspektiven haben, die aus Resignation sich ein Leben in Armut eingerichtet haben etc. Menschen, egal ob es sich um Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene, arbeitsfähige Personen oder ältere und kranke Personen handelt – und von diesen ist in diesem Bericht die Rede – die auf das letzte soziale Sicherungsnetz angewiesen sind.

Von all den Schicksalen kennen wir nur einzelne Aspekte und wenige von uns können oder wollen sich ein solches Leben vorstellen. Aber um Hilfe zu konzipieren und zu leisten, müssen wir die Lebenswelt der Betroffenen zumindest verstehen und Zusammenhänge erkennen. Der neue Jahresbericht mit seiner Fokussierung auf Zielgruppen und Wirkungszusammenhänge kann dazu einen wichtigen, aber nicht exklusiven Beitrag leisten.

Ich würde mir wünschen, dass dieser Bericht nicht nur von ein paar ExpertInnen gelesen wird, sondern dass er auch für MitarbeiterInnen, für KundInnen, für die Politik, für die Medien und natürlich auch für die Bevölkerung an sich von Interesse ist.

Aber auch der beste Bericht und die umfassendste Analyse ersparen uns nicht, verstärkt in Kontakt zu treten mit jenen, die Armut und soziale Ausgrenzung erleben und erlebt haben. Mit dieser Zielvorgabe für die nächsten Jahre schließe ich meine Ausführungen und bedanke mich bei allen MitarbeiterInnen, die 2020 sicher gestellt haben, dass Menschen, die unsere Hilfe benötigen, diese auch erhalten haben, sowie bei allen MitarbeiterInnen, die dazu beigetragen haben, diesen ehrgeizigen Bericht in so kurzer Zeit umzusetzen.

Herzlichst

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of fluid, connected loops and lines, characteristic of a cursive script.

Mag.a Agnes Berlakovich LL.M