

2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 7 – September 2006

## E-Mail-Beratung in der Jugendberatungsstelle Waggon

Katharina Fidesser

### Zusammenfassung

Wie in vielen anderen Einrichtungen auch, entstand die e-Mailberatung in der Beratungsstelle WAGGON in Mödling einfach deshalb, weil es die Nachfrage gab. Niemand ahnte, dass sich dieser Bereich so weiterentwickeln und die Nachfrage so ansteigen würde, doch genau das ist passiert. Diese Tatsache machte es erforderlich, neue Strukturen und Herangehensweisen zu erarbeiten, um weiterhin ein professionelles Beratungsangebot, angepasst an die Bedingungen des WAGGONs und den neuesten Entwicklungen im Bereich der Online-Beratung, garantieren zu können. Die e-Mailberatung im WAGGON ist immer noch in einem Entwicklungsstadium. Aber wir haben schon viel erreicht, verbessert, ausprobiert, verworfen und wieder eingeführt.

### Keywords

Erfahrungsbericht, e-Mail-Beratung, Jugendberatung

### Autorin

- **DSA Katharina Fidesser**
- Mitarbeiterin der Jugendberatungsstelle WAGGON
- Absolventin des Wiener Lehrgangs [online.beratung]
- **Kontakt:** Bahnhofplatz 10  
A-2340 Mödling  
[info@waggon.at](mailto:info@waggon.at)  
[www.waggon.at](http://www.waggon.at)

## 1. Jugendberatungsstelle WAGGON

Die Jugendberatungsstelle WAGGON wurde im Jahr 1995 gegründet und besteht seit nunmehr 10 Jahren. Im WAGGON, der ein Projekt des Vereins „Tender“ ist, arbeiten vier SozialarbeiterInnen. Zusätzlich ist ein Kollege, der sich dzt. in Karenz befindet, für 15 Stunden pro Woche angestellt.

Finanziert wird der WAGGON von verschiedenen Seiten: AMS Niederösterreich, NÖ Landesregierung, Bundesministerium für soziale Sicherheit Generationen und Konsumentenschutz, NÖ Gesundheits- und Sozialfonds, Fachstelle für Suchtvorbeugung, Stadtgemeinde Mödling, Gemeinde Gießhübl, Gemeinde Laab im Walde, Marktgemeinde Maria Enzersdorf, Gemeinde Münchendorf und Marktgemeinde Breitenfurt.

Der WAGGON ist eine anerkannte Jugend- und Familienberatungsstelle. Zusätzlich ist er eine vom Land Niederösterreich anerkannte Suchtberatungsstelle. Die Zielgruppe unserer Jugendberatungsstelle sind Menschen im Alter von 13 bis 23 Jahren und deren Bezugspersonen (Eltern, LehrerInnen,...).

Die Angebote des WAGGONs sind vielfältig. Unsere Öffnungszeiten sind Montag bis Freitag von 12:00 bis 18:00. Hauptschwerpunkt der Arbeit liegt auf der Beratung. Es ist uns wichtig, dass jede/r BesucherIn weiß, dass er/sie im WAGGON Unterstützung in Form von Beratung bekommen kann.

Kernstück des WAGGONs ist der Treff-Bereich. Dieser ist gemütlich gestaltet und bietet den BesucherInnen eine „Wohnzimmer-Atmosphäre“. Diesen Rahmen können alle Menschen im Alter von 13 bis 23 Jahren nutzen, sofern sie sich an die Regeln - keine Gewalt (weder verbal noch körperlich), einen respektvollen Umgang miteinander wahren, kein Drogenkonsum im WAGGON (egal ob Alkohol oder illegale Drogen), ein Zusammensein ohne Ausgrenzung auf Grund von Geschlecht, Herkunft, Bildung etc. - halten.

Über den Treffbereich wird es den KlientInnen auch ermöglicht, uns SozialarbeiterInnen erst kennenzulernen, bevor sie auch das Beratungsangebot in Anspruch nehmen. Ebenso können wir die Jugendlichen wahrnehmen und kennenlernen und, wenn wir es als notwendig empfinden, auf belastende Lebenssituationen ansprechen.

Der WAGGON ist eine niederschwellige Einrichtung. Im Kurzen bedeutet das, dass die Menschen so zu uns kommen können, wie sie sind. Sie müssen keinen Namen angeben, keine Auflagen erfüllen oder bestimmte Ziele verfolgen, um unsere Angebote in Anspruch nehmen zu können. In diesem Sinn passt die e-Mailberatung sehr gut in unser Konzept. Denn auf ihre Art ist sie eines der niederschwelligsten Beratungsangebote überhaupt.

## **2. Der rbx**

Die Jugendberatungsstelle WAGGON bietet die e-Mailberatung über den rbx ([www.rbx.at](http://www.rbx.at)) an. Der rbx ist eine Online-Community für Jugendliche und gehört zum Telekurier. Die Seite des rbx ist so aufbereitet, dass Jugendliche sich angesprochen fühlen. Es gibt Informationen über Stars, die neuesten Filme, bevorstehende Events, Foren, Chats usw.

Der rbx hat im Monat 6-7 Millionen Klicks (=Zugriffe), ist also sehr bekannt. Die Finanzierung läuft größtenteils über Werbung. Daher ist es für den rbx wichtig, seine Seite abwechslungsreich und attraktiv zu gestalten, um möglichst viele Klicks zu bekommen.

Neben dem WAGGON bietet auch das „Institut für Sexualpädagogik“ Beratung über den rbx an. Dieses Projekt nennt sich SexBox. Die Sexbox-MitarbeiterInnen fühlen sich ausschließlich für das Thema Sexualität zuständig. Dieser Bereich kann und soll natürlich nicht nur auf rein körperliche Vorgänge eingegrenzt werden. Inhaltlich geht es somit um Sexualität, Beziehung, die Entwicklung des eigenen Körpers, Probleme und Einstellung zum eigenen Körper (Essstörungen usw.) und vieles mehr.

### 3. Entstehung der e-Mailberatung im WAGGON

Ich beziehe mich, wenn ich über die Entstehung der e-Mailberatung im WAGGON schreibe, auf einen sehr langen Zeitraum (November 2000 bis Juli 2005). Es hat diese viereinhalb Jahre gebraucht, um diesem Beratungsangebot einen Stellenwert zu geben, der passend ist. Die Entwicklung dieses Beratungsangebotes im WAGGON ist noch lange nicht abgeschlossen. Für mich stellt der Juli 2005 aber einen Wendepunkt dar. Vor allem deshalb, weil wir ab diesem Zeitpunkt beschlossen haben, dass wir über die e-Mailberatung gewissenhafter Statistik führen wollen und müssen. Statistik ist ein trockenes Thema, aber erst wenn man sie hat und gewissenhaft führt, bekommt die Arbeit, die gemacht wird, den Stellenwert, den sie verdient. Deshalb beziehe ich mich im Kapitel der Entstehung der e-Mailberatung im WAGGON auf den Zeitraum davor.

Im Jahr 2000 trat eine Mitarbeiterin des rbx (die unsere Jugendberatungsstelle über den privaten Weg kannte) an den WAGGON mit der Frage heran, ob wir e-Mailberatung für das Online-Magazin machen würden. Nach langer Überlegung, der Beschaffung fehlender Informationen und einem Basiswissen, wie man denn e-Mailberatung überhaupt macht, wurden im September 2001 die ersten Anfragen beantwortet.

Mit dem rbx wurde vereinbart, dass sich der WAGGON für die Beantwortung der Fragen eine Woche Zeit nimmt. Innerhalb dieses Zeitrahmens muss also eine Beantwortung erfolgen. Weiters war gedacht maximal fünf Stunden pro Woche für die e-Mailberatung zu veranschlagen.

Von Seiten des WAGGONS wurde natürlich versucht die Zusammenarbeit mit dem rbx vertraglich festzuhalten. Dies wurde aber von den Zuständigen des rbx verweigert. Auch wird die e-Mailberatung von keiner Seite her finanziert.

Die e-Mailberatung wurde unter allen (damals vier MitarbeiterInnen) aufgeteilt. Zwei MitarbeiterInnen waren für die Beantwortung der Fragen zuständig. Die Zuständigkeit galt für jeweils zwei Wochen, dann übernahmen andere MitarbeiterInnen. Wer gerade Zeit hatte, übernahm das Gegenlesen der Fragen. Die e-Mailberatung wurde gewissenhaft gemacht, da aber recht wenige Fragen kamen (durchschnittlich zwei Fragen pro Woche) und sich niemand im WAGGON hauptzuständig fühlte, lief sie neben der alltäglichen Arbeit mit. Es fehlte einfach die Zeit und das Interesse, um sich genauer mit den Möglichkeiten und Trends in diesem Fachbereich zu befassen.

Im August 2002 begann ich meine Arbeit im WAGGON. E-Mailberatung war damals für mich etwas völlig Unbekanntes. Es stellte sich aber sehr rasch heraus, dass mir diese Kommunikationsart sehr liegt. Immer öfter war ich es, die Anfragen beantwortete. Ich war einfach die Person im WAGGON, die sich am meisten dafür interessierte, was denn „in der Lade wo alle Fragen erst einmal ausgedruckt hinkommen“ so drin ist. Letztendlich beantwortete ich die Fragen alleine. Zu diesem Zeitpunkt kamen durchschnittlich fünf Fragen pro Woche.

Im September 2004 machte ich den Vorschlag, die Fragen offiziell alleine zu beantworten und die Hauptverantwortung für die e-Mailberatung zu übernehmen. In dieser Zeit kamen durchschnittlich sieben Fragen pro Woche.

Das Gegenlesen wurde nicht mehr gemacht. Das hatte mehrere Gründe. Einerseits verschwand die e-Mailberatung noch mehr aus dem alltäglichen Bewusstsein der anderen MitarbeiterInnen, seit ich alleine dafür zuständig war. Andererseits ist es natürlich unangenehm sich „so in die Karten schauen“ zu lassen. Denn, was im Beratungszimmer mit KlientInnen besprochen wird, erfährt niemand, außer es wird erzählt. E-Mailberatung ist nachlesbar. Das, was ich geschrieben habe kann, genauso wie es ist gelesen werden. Das ist eine ungewohnte Situation, die die ersten Monate bewirkte, dass ich das Gegenlesen nicht genug einforderte.

Ich fühlte bald, dass es nicht gut ist, ganz alleine für die e-Mailberatung zuständig zu sein. Es fehlte der Austausch. Natürlich konnte ich mich mit meinen KollegInnen besprechen, wenn ich Fragen oder Unsicherheiten hatte. Trotzdem fehlte es mir die Arbeit zu „teilen“. Das bezog sich auf das Aufteilen von Verantwortung genauso, wie darauf, dass ein/e andere/r BeraterIn mitverfolgt, was ich schreibe, Betreuungsverläufe mitbekommt usw.

Ich begann also das Intervisionsteam für ExpertInnen der Online-Beratung in Wien, das sich nach der F1 Fachtagung im Jahr 2002 gebildet hatte, zu besuchen. Durch dieses Team bekam ich einen ersten Überblick, welche Einrichtungen e-Mailberatung anbieten, welche Standards es bereits gibt, wie konkret gearbeitet wird und dass es eine Ausbildung zur Online-BeraterIn gibt.

Zum Jahreswechsel 2004/2005 wurde das Erscheinungsbild unseres Beratungsangebotes beim rbx verändert. Einerseits, weil ich durch die Intervision das Wissen hatte, was auf der Startseite eines Beratungsangebotes klar ersichtlich sein sollte. Andererseits hat auch der rbx das Erscheinungsbild der Seite neu gestaltet und unser Angebot somit übersichtlicher gemacht.

Ab diesem Zeitpunkt begann die Anzahl der Fragen merkbar zu steigen. Im Jänner 2005 erhielten wir insgesamt nur sechs Fragen (was auch damit zu tun hatte, dass durch die Neuerungen beim rbx unser Beratungsangebot im Dezember 2004 nicht zur Verfügung stand und mit Jänner 2005 erst wieder los ging). Im Februar 2005 kamen bereits 52 Fragen (März: 40, April: 52, Mai: 68). Beim rbx fiel das über die Klicks ebenfalls auf. Hatte der WAGGON auf rbx im Jänner 2004 667 Klicks, so hatte er im Februar 2005 unglaubliche 10.565 Klicks!

Im Frühling 2005 kam es durch einen MitarbeiterInnenwechsel dazu, dass die Arbeit im WAGGON generell neu organisiert werden musste. Unter den neuen MitarbeiterInnen war auch Sonja Kohel. Diese war und ist an der e-Mailberatung sehr interessiert und schnell war klar, dass Sonja bereit war, intensiver bei der e-Mailberatung mitzuarbeiten.

Das Gegenlesen wurde wieder eingeführt. Alle MitarbeiterInnen waren wieder dafür zuständig. Geplant war, dass Sonja und ich für die Beantwortung der Fragen zuständig waren, das Gegenlesen wurde unter allen aufgeteilt. Die Anfragen

wurden immer mehr. Gleichzeitig begann ich mit der Ausbildung zur Online-Beraterin. Diese brachte mir einerseits viele neue Inputs, die ich gerne in der Arbeit umsetzen wollte. Andererseits nahm sie mir auch sehr viel Zeit. Im Juni 2005 kam es zu einem Rekordhoch an Anfragen (81- das sind im Schnitt 19 Fragen wöchentlich). Die Flut der Fragen war kaum zu bewältigen. Beim rbx wurden 15.797 Klicks für diesen Monat gezählt!

Damit war klar, dass es so nicht weitergehen kann. Die e-Mailberatung hatte den WAGGON überschwemmt, zwei Mitarbeiterinnen und eine Praktikantin waren damit beschäftigt, Fragen professionell und ernsthaft zu beantworten, gleichzeitig war der Alltag im WAGGON zu bewältigen. Mit Juli 2005 stoppten wir die Fragenflut. Wir teilten dem rbx mit, dass wir bis September 2005 keine Fragen mehr beantworten könnten, da wir die e-Mailberatung erst einmal neu überdenken und „auf neue Beine stellen“ mussten.

Wir veränderten einiges an den Rahmenbedingungen. Wurde die e-Mailberatung bisher immer „zwischendurch“ oder vormittags gemacht, so führten wir nun fixe Zeiten ein. Dies sollte einerseits verhindern, dass die übrige Arbeit im WAGGON durch die e-Mailberatung blockiert wird. Denn nun konnte bei der Dienstplaneinteilung auf die fixen Beratungszeiten Rücksicht genommen werden. Auch für uns e-Mailberaterinnen war es eine Erleichterung, da wir uns nun zu fixen Zeiten nur auf die e-Mailberatung konzentrieren konnten, ohne an den restlichen Betrieb denken zu müssen.

Weiters erarbeiteten wir ein sehr genaues Statistiksysteem. Bisher hatten wir wenig Wissen darüber, wie viele Fragen wir beantworten und wie viel Zeit die e-Mailberatung tatsächlich kostet. Uns war klar, dass wir darüber einen besseren Überblick brauchen, auch, um eventuellen Geldgebern unsere Arbeit darlegen zu können.

Im September 2005 beantworteten wir wieder die ersten Fragen (42). Auf diesem Stand sind wir bis zum jetzigen Zeitpunkt. Wir sammeln Daten.

#### **4. E-Mailberatung in Zahlen**

Für jede einzelne Frage wird statistisch erhoben:

- Zeit, die benötigt wird um alle Fragen, die neu eintreffen, auf das Thema Suizid zu screenen.
- Dauer der Beantwortung der Frage (betrifft: Recherchen, Überlegungen, Absprechung, Schreiben)
- Zeit, die zum Gegenlesen beansprucht wird
- Dauer der eventuellen Korrekturen
- Zeitdauer, die zum Abschicken, Ablegen der Frage in die vorgesehene Mappe und zum führen der Statistik benötigt wird
- Zeit die es braucht, um die Frage beim rbx zu veröffentlichen
- Besprechungszeit (die nicht das Absprechen einer Antwort zwischen VerfasserIn und GegenleserIn betrifft)

Weiters wird erhoben:

- Wie viel Zeit benötigt es, um die Statistik monatlich und wöchentlich aus-zuzählen
- Vernetzung (z.B.: Intervisionsteam, Treffen mit den Zuständigen beim rbx)

Durch dieses sehr genaue Statistiksistem ergaben sich für 2005 folgende Zah-len, die ich dem Jahr 2004 und dem Jahr 2002 (das erste Jahr in dem e-Mailberatung im WAGGON durchgehend angeboten wurde) gegenüberstellen möchte.

- Wir erhielten 2005 483 Fragen (2004: 362 Fragen, 2002: 279 Fragen) Durchschnittlich bekamen wir 2005 10 Fragen pro Woche (2004: 7 Fra-gen pro Woche, 2002: 5). Die Anzahl der Fragen hat sich nun aber wie-der eingependelt. Spitzen wie im Juni 2005 hat es bisher keine mehr ge-geben.
- Alles in allem benötigen wir für die e-Mailberatung mittlerweile (2005) 6 Stunden pro Woche. Das beinhaltet alles, von der Beantwortung der Fra-gen bis hin zur Vernetzung.
- Die Bearbeitung einer Frage vom Eintreffen bis zur Ablage benötigt durchschnittlich 31 Minuten. Man kann davon ausgehen, dass die reine Beantwortung einer Frage (lesen, nachdenken, nachfühlen, eventuell re-cherchieren und schreiben) im Groben 2/3 der gesamten Zeit ausmacht, die benötigt wird, um eine Frage vom Eintreffen bis zur Ablage zu bear-beiten. Alle anderen Tätigkeiten, wie Gegenlesen, Abschicken, Ablage etc. machen das restliche Drittel aus.

KlientInnenbezogene Daten, die von uns erhoben werden, sofern diese sie ange-ben, sind: Alter, Geschlecht und Wohnort.

- Im Jahr 2005 waren fast 83% unserer KlientInnen weiblich.
- Am Stärksten vertreten unter den Mädchen waren die 13-17 Jährigen (58%).
- Bei den Burschen ist die Altersgruppe der 17 Jährigen am Stärksten ver-treten (40%).

Am Häufigsten wurden im Jahr 2005 Fragen zu den Themen Clique (durchschnittlich 12 Fragen monatlich), Familie (durchschnittlich 6 Fragen monatlich) und Sexualität (durchschnittlich 5 Fragen monatlich) gestellt.

## **5. Arbeitsalltag der e-Mailberatung im WAGGON**

Zielgruppe der e-Mailberatung im WAGGON sind Menschen im Alter von 13-23 Jahren (alle die älter sind werden weitervermittelt). Wir fühlen uns für alle jugendrelevanten Themen zuständig.

Die e-Mailberatung im WAGGON wird über das Windows Outlook betrieben. Es gibt zwei Möglichkeiten, an uns zu schreiben:

- Anfragen über den rbx: Über den rbx kann man mittels der dafür vorge-sehene Eingabemaske Anfragen abschicken. Diese werden dann an uns weitergeleitet. Über die Eingabemaske können die UserInnen diverse An-gaben zu ihrer Person machen (Alter, Geschlecht, Wohnbezirk). Wenn sie



das nicht tun wollen, so ist es kein muss, um eine Frage stellen zu können.

- Weiters kann man über den rbx auch schreiben, wenn man keine e-Mailadresse angeben möchte. Denn es besteht die Möglichkeit die Antworten und die Fragen auf der rbx-Seite zu veröffentlichen. So kann jede/r Fragende seine Antwort finden, auch ohne, dass sie ihm/ihr an die persönliche Adresse geschickt werden muss. Ob eine Frage inklusive Antwort veröffentlicht wird, entscheiden die UserInnen selbst. Kreuzen sie in der Eingabemaske „anonym“ an, so wird nichts veröffentlicht (was die Angabe einer e-Mailadresse notwendig macht, um eine Antwort zu erhalten). Die Mehrzahl der UserInnen wünscht keine Veröffentlichung (durchschnittlich jede sechste Frage wird veröffentlicht).

Die UserInnen können ihre Fragen selbst einer Rubrik zuordnen. Die vorgesehenen Rubriken sind: Wohnen/Unterkunft, Rechtsfragen, Schule/Beruf, Wohnen, Gewalt, Familie, Sexualität und Clique. Mir gefällt diese Einteilung nicht so gut. Es fehlen meiner Meinung nach die Bereiche Gesundheit und Beziehung. Diese Rubriken zu verändern obliegt aber dem rbx. Ob eine Veränderung möglich ist, werde ich 2006 in Erfahrung bringen.

Anfrage über die Homepage des WAGGON: Man kann natürlich auch Fragen über die WAGGON-Homepage ([www.waggon.at](http://www.waggon.at)) schicken. Diese ist mit der Beratungsseite des rbx verlinkt und man kommt, klickt man auf das Logo des rbx, direkt auf die Beratungsseite. Das Prozedere verläuft dann wie oben beschrieben. Schreibt man direkt an unsere e-Mailadresse ([info@waggon.at](mailto:info@waggon.at)), so erreicht uns die Anfrage wie jede andere e-Mail auch.

Der Ablauf der e-Mailberatung im WAGGON ist am einfachsten zu erklären, wenn man den Weg einer Frage vom Eintreffen bis zum Ablegen derselben verfolgt. Jede Frage muss innerhalb einer Woche beantwortet werden. Jeden Tag werden die eingetroffenen Fragen auf ihre Dringlichkeit überprüft. Vorrang haben jene Fragen, die von suizidgefährdeten Menschen geschrieben wurden. Diese werden noch am selben Tag beantwortet. Alle anderen Fragen werden ausgedruckt und kommen in eine dafür vorgesehene Lade. In dieser Lade gibt es Unterteilungen: Ein Fach für jene Fragen, die noch bearbeitet werden müssen; eines für solche, die gegengelesen werden müssen; eines für Fragen, die fertig zum Abschicken sind; eines für Fragen, die bereits abgeschickt wurden, aber noch eingeordnet und in der Statistik vermerkt werden müssen. So ist immer klar, in welchem Stadium der Bearbeitung jede einzelne Frage gerade ist.

Es gibt fixe e-Mailberatungszeiten: Montag von 12:00-15:00 und Donnerstag von 12:00-14:00. In dieser Zeit versuchen Sonja und ich alle Fragen zu bewältigen. Jede Frage wird gegengelesen und wenn nötig besprochen. Bei der Dienstplaneinteilung wird festgelegt, wer wann für das Gegenlesen zuständig ist. Alle anderen Aufgaben werden von Sonja und mir übernommen. Trotzdem ist es uns wichtig, dass alle MitarbeiterInnen Fragen beantworten können. Das bedeutet, dass jede/r neue/r MitarbeiterIn eine Einschulung bekommt, wie man e-Mailberatung professionell macht. Durch das Gegenlesen können alle am Laufenden bleiben.

Ist eine Frage beantwortet, gegengelesen und abgeschickt, wird die gesendete Antwortmail ausgedruckt und an die Frage geheftet. Diese wird in einer Mappe abgelegt.

Wir speichern unsere Daten (also auch die Fragen) wöchentlich auf eine externe Festplatte, um sicher zu stellen, dass sie nicht verloren gehen. Das e-Mail-beratungsangebot des WAGGON ist stark auf Beziehung ausgerichtet. Wir bieten den KlientInnen die Möglichkeit, sich von uns über einen Zeitraum hinweg begleiten zu lassen. Dieses Angebot wird sehr gut angenommen. Es ist auch nicht ungewöhnlich, dass erst einmal e-Mails hin- und hergehen, in denen es um philosophische Fragen, Weltanschauungen usw. geht, bevor die KlientInnen zum eigentlichen Thema kommen. Viele testen vorher ab, wer die Menschen sind, die ihre Fragen beantworten und wie ernst sie genommen werden.

Es gibt also FragestellerInnen, denen eine Antwort genügt und solche, die über mehrere Wochen/Monate hin regelmäßig schreiben.

Besonders diese letztgenannten Kontakte sind eine Herausforderung. Ihre Fragen werden immer von derselben Beraterin beantwortet. Ein Austausch über diese KlientInnen ist besonders wichtig. Sie werden als Thema ins wöchentliche Team eingebracht. Bei Urlauben und Krankenständen werden sie bei Bedarf genauso informiert wie alle anderen KlientInnen auch, wenn nötig wird die Betreuung von KollegInnen übernommen.

Weiters wird über diese KlientInnen ein Ordner angelegt, indem sowohl ihre Fragen, als auch die Antworten, die sie bekommen haben, gesammelt werden. So hat man, wenn nötig, den gesamten Betreuungsverlauf im Überblick.

Diese Betreuungsverläufe müssen immer wieder reflektiert und auf ihre Sinnhaftigkeit überprüft werden. Die Möglichkeiten und Grenzen von e-Mailberatung können von Mensch zu Mensch und von Thema zu Thema sehr verschieden sein. Zeit und das Vertrauen in die ArbeitskollegInnen sind bei so einem Prozess sehr wichtig. Die Fähigkeit positive und negative Kritik aus zu halten ist unumgänglich.

## **6. Pläne und Ideen für 2006**

Für uns ist wichtig die Statistik weiterhin so genau zu führen. Der Zeitraum von vier Monaten ist noch relativ kurz um genaue Angaben zu machen. Weiters wäre es interessant festzustellen, wie viele Fragen uns über den rbx erreichen und wie viele direkt über unsere Homepage kommen.

Auch wäre es sinnvoll, die Kontakte mit den KlientInnen genauer zu beleuchten: Wie viele schreiben einmalig? Wie viele gehen eine Betreuungsbeziehung im Rahmen der e-Mailberatung ein? Wie man diese interessanten Bereiche statistisch erheben und transparent machen kann, wollen wir uns im Jahr 2006 überlegen.

Wir sind auch auf der Suche nach einer geeigneten Finanzierung für die e-Mailberatung. Derzeit wird jegliche Zeit die wir dafür brauchen vom WAGGON



abgezweigt. Das ist eine Belastung, die das gesamte Team trägt. Wir wollen versuchen, über das Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz eine Finanzierung für die e-Mailberatung zu bekommen.

Als erstes wünschen wir uns natürlich, dass die Zusammenarbeit mit dem rbx vertraglich geregelt wird. Wenn eine Stundenaufstockung für die e-Mailberatung erreicht werden kann, wäre Sicherheit bezüglich dieser Zusammenarbeit, über die wir ja die meisten Fragen bekommen, sehr wichtig. Natürlich garantieren uns die Zuständigen beim rbx glaubhaft, dass unser Beratungsangebot erhalten bleiben wird. Das zeigt sich auch durch das Engagement der zuständigen MitarbeiterInnen, die Zusammenarbeit funktioniert sehr gut. Trotzdem wäre ein Vertrag wünschenswert.

Das sind alles erste Versuche. Es ist noch unklar, wie viel wir mit unseren Bemühungen erreichen werden.

## **7. Schlussbetrachtung**

Die e-Mailberatung im WAGGON ist, wie eigentlich das gesamte Beratungsangebot im Online-Bereich, in einer ständigen Entwicklung und Veränderung. Es gibt nur wenige Erfahrungswerte, auf die man zurückschauen kann. Im WAGGON hat sich die e-Mailberatung von einer Tätigkeit die nebenbei gemacht wurde zu einem ernstzunehmenden Arbeitsbereich entwickelt. Es wird sich noch herausstellen, ob die Anzahl der Fragen gleich bleibt oder weiter ansteigt und wohin sich das gesamte Arbeitsfeld der Onlineberatung bewegt. Mein Traum wäre es, ein eigenes Projekt aus der e-Mailberatung zu machen. Aber zum jetzigen Zeitpunkt bin ich sehr zufrieden mit dem, was gerade entsteht.