

Pressemitteilung

Straubing, 30.03.2020

Bereits über 2.000 Anrufe: Das Bürgertelefon von Stadt und Landkreis

Es ist Montagmorgen, 8 Uhr – Schichtbeginn für Thomas Mayer. Die nächsten Stunden wird er nur eines machen: Telefonieren, telefonieren, telefonieren. Auflegen, annehmen, reden, auflegen, annehmen, reden usw.

Thomas Mayer, auch bekannt als Kabarettist Vogelmayer, ist einer jener Bediensteten von Stadt und Landkreis, die seit gut zwei Wochen, seit dem 13. März, am Bürgertelefon von Stadt und Landkreis sitzen. Mehr als 2.000 Anrufe gingen seitdem unter der Nummer 09421/973-401 ein. An mehreren Leitungen werden Fragen zu medizinischen Themen, zur Ausgangsbeschränkung, zu wirtschaftlichen Hilfsmöglichkeiten, zur Kinderbetreuung und zu vielem mehr beantwortet oder entsprechende Fachstellen kontaktiert. Die Personalabteilungen von Stadt und Landkreis arbeiteten eng zusammen, um entsprechendes Personal abstellen zu können. Und das an sieben Tagen in der Woche, denn das Telefon ist nicht nur Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr besetzt, sondern auch am Samstag und Sonntag von 12 bis 16 Uhr.

Manche Fragen wiederholen sich. Was bei einem Kontakt mit einem Infizierten zu tun ist, wie leichte Beschwerden zu deuten sind, wo und unter welchen

Voraussetzungen man sich testen lassen kann. Es sind sozusagen die Klassiker, die an der Telefonhotline immer wieder gefragt werden. Nach der Ausgangsbeschränkung habe sich das dann auch hin zu Themen wie „Darf ich noch rausgehen? Dürfen die Enkel zur Oma?“ verschoben, erzählen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgertelefons.

„Manchmal ist man aber auch als Psychologe gefragt“, weiß Thomas Mayer. Denn die Leute seien häufig verunsichert und bräuchten einfach Zuspruch und jemanden, mit dem sie reden könnten und der ihre Sorgen ernst nimmt.

Neben den Klassiker-Fragen gibt es auch viele kuriose und spezielle Einzelfragen. „Wir versuchen auch das nach bestem Wissen und Gewissen zu beantworten. Manchmal müssen wir aber einfach auch so ehrlich sein und den Leuten sagen, wenn wir ihnen nicht weiterhelfen können“, erzählt Mayer.

Zum Erzählen bleibt für ihn aber nicht viel Zeit – denn kaum ist es 8 Uhr läutet das Telefon. „Manchmal ist es um die Mittagszeit etwas ruhiger“, lautet unisono der Erfahrungswert. „Und auch insgesamt ist es jetzt ruhiger als am Anfang“, wissen die erfahrenen Kräfte. In der ersten Woche blieb so gut wie keine Zeit zum Durchschnaufen, jetzt gibt es auch Phasen, in denen es tatsächlich mal nicht läutet. Je nach Lage kann sich das aber auch ändern – vor allem dann wenn es neue Entwicklungen gibt.

Das Team ist mittlerweile eingespielt, wie lange sie in der neuen Rolle gebraucht werden, lässt sich derzeit noch nicht abschätzen. Denn genau das ist eine der Fragen, auf die auch das Bürgertelefon keine wirklich umfassende und seriöse Antwort geben kann, auch wenn das immer wieder nachgefragt wird: „Wie lange dauert denn das alles noch?“ Das weiß so richtig niemand. Zunächst einmal heißt es aber jedenfalls auch weiterhin: Telefonieren, reden, auflegen, annehmen.

Foto: Thomas Mayer am Bürgertelefon.