



EIN SCHRITT IN DIE ZUKUNFT IM JUBILÄUMSJAHR

Der GGG Wegweiser verwaltet seit Sommer 2016 die neue Internetplattform sozialesbasel.ch. Im Jahr ihres 20-jährigen Bestehens bietet die Institution damit nebst den bewährten Angeboten eine neue, zukunftsweisende Dienstleistung an.

Pünktlich zum 20-Jahr-Jubiläum hat der GGG Wegweiser einen grossen Schritt in die Zukunft gemacht: Seit August 2016 verwaltet und pflegt der Wegweiser die neue Website sozialesbasel.ch und gewährleistet so die effiziente Onlinesuche nach Angeboten des Sozialen Basels sowohl für Ratsuchende und als auch für Fachleute. Das Projekt entstand in Partnerschaft der GGG mit der Christoph Merian Stiftung (CMS) und dem Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt Basel-Stadt (WSU). Es entspricht einem in einer 2013 durchgeführten Studie genannten Bedürfnis von Fachleuten aus dem Basler Sozialbereich. Nach einer zweiwöchigen Testphase im Juni 2016, in die Institutionen und Betroffene einbezogen waren, ging die Website im August online und wurde mit einer Medienmitteilung der Öffentlichkeit bekannt gemacht. Der GGG Wegweiser trägt die operative Verantwortung für das neue Verzeichnis – CMS, GGG und WSU fungieren als Träger der Plattform und finanzieren diese gemeinsam.

Struktur komplett geändert

Das Team der Infothek arbeitet seit dessen Start mit dem neuen Onlineverzeichnis, das etwa 1200 Angebote von rund 480 Organisationen enthält. Dies hatte zur Folge, dass die Ablage der physisch vorhandenen Flyer und Unterlagen neu geordnet werden musste. Die neue Struktur in der Infothek ist nun analog zur Struktur der Internetplattform aufgebaut. Diese Umstellung stellte für das Freiwilligenteam der Infothek eine Herausforderung dar und war mit einem sehr grossen Arbeitsaufwand verbunden. Die Datenpflege wird von den Freiwilli-

gen der Infothek und der kaufmännischen Fachperson des Wegweisers übernommen. Dieses Datenteam geht die neue Aufgabe mit grosser Passion an und hat sich dafür viel Kompetenz und Fachwissen erarbeitet.

Tablets in der Infothek

Nebst dieser umfassenden Neuerung suchten im vergangenen Geschäftsjahr 2695 ratsuchende Menschen das bewährte Angebot der Infothek auf. Diese auf einem persönlichen Gespräch beruhende erprobte Dienstleistung stellt einen unverzichtbaren zusätzlichen Service zum neuen Onlineverzeichnis dar. Da die Infothek ohne Voranmeldung aufgesucht werden kann, muss das Freiwilligenteam mit grosser Flexibilität auf die Anfragen reagieren. Die langjährige Erfahrung der meisten Freiwilligen hilft ihnen dabei, kompetent auf die jeweiligen Situationen einzugehen. Auch im ver-



Regierungsrat Christoph Brutschin richtet sein Grusswort an die Gäste der Jubiläumsfeier.

gangenen Jahr erhielt das Team der Infothek in Form von Weiterbildung und Supervision Unterstützung bei seiner Tätigkeit. In Zusammenhang mit der Inbetriebnahme von sozialesbasel.ch wurden den Teammitgliedern zudem PC-Schulungen angeboten. Für die Gespräche mit der Kundschaft stehen in der Infothek neu Tablets zur Verfügung.

Die Zusammensetzung des Freiwilligenteams der Infothek blieb 2016 relativ konstant. Mit Heinz Portmann beendete jedoch ein langjähriger freiwilliger Mitarbeiter nach 17 Jahren sein Engagement beim GGG Wegweiser. Personelle Veränderungen gab es ausserdem bei den Freiwilligen, die in der Nachsaison Steuererklärungen bearbeiten: Zwei neue Kolleginnen arbeiteten 2016 für dieses Angebot des GGG Wegweisers. Das Team der bezahlten Mitarbeitenden wird seit März 2016 von einer neuen kaufmännischen Fachfrau unterstützt. Ende 2016 wurde zudem eine neue Sozialarbeiterin eingestellt. Mit vier Teilzeitangestellten ist das Backoffice-Team somit wieder komplett.

Konstante Beratungsnachfrage bei look@work

Das Gesprächsangebot look@work des GGG Wegweisers wies im vergangenen Geschäftsjahr Konstanz bei den freiwilligen Mitarbeitenden auf. Ein



Vollbesetzter Zunftsaal beim Jubiläumsfest «20 Jahre GGG Wegweiser»

respektvoller Umgang untereinander sowie eine professionelle und motivierte Arbeitsweise zeichnen dieses Team aus. 2016 fanden bei look@work 108 Gespräche statt. Das Bedürfnis nach Beratung bewegte sich damit im selben Rahmen wie 2015. 32 Kundinnen und Kunden wurden an andere Beratungsstellen weitergeleitet, oft an die Kontaktstelle für Arbeitslose oder an eine Rechtsberatungsstelle. Der Anteil an Frauen, die das Gesprächsangebot in Anspruch nehmen, lag im vergangenen Jahr bei 72%. Somit bleibt das Geschlechterverhältnis bei der Kundschaft von look@work seit seiner Eröffnung Ende 2013 konstant. Über die Hälfte der Ratsuchenden haben eine höhere Berufsbildung, einen Fachhochschul- oder Universitätsabschluss. Drei Viertel der Frauen und Männer, die das Gespräch suchen, sind Angestellte ohne Vorgesetztenfunktion. Als Anmelungsgrund wird denn auch in 56% der Fälle ein Konflikt mit der vorgesetzten Person genannt. Am zweithäufigsten sind gesundheitliche Probleme wie Erschöpfung oder Burn-out Auslöser für eine Anmeldung bei look@work; 20% der Kundschaft gibt diese Belastung als Anmelungsgrund an.

Hohe Kundenzufriedenheit

Wichtige Zuweiser sind deshalb auch Ärztinnen und Ärzte aus der Region Basel sowie das Amt für Wirtschaft und Arbeit der Stadt Basel (AWA). Ein Viertel der Kundinnen und Kunden wird im Internet auf look@work aufmerksam. Um das Gesprächsangebot noch bekannter zu machen, wurde 2016 regelmässig in den Basler Trams mit Plakaten darauf hingewiesen. Auf Einladung des AWA konnte sich look@work zudem beim Arbeitsinspektorat Basel-Stadt vorstellen – mit der Folge, dass von dieser Stelle nun immer wieder Anmeldungen vermittelt werden. Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit ist auch ein jährlicher Versand von Informationsmaterial an Hausärzte, Ärzte der inneren Medizin





sowie an Psychiaterinnen und Psychiater. 2016 erhielten zudem alle Physiotherapiepraxen in Basel Prospekte des Angebots.

Ebenfalls neu eingeführt wurden im vergangenen Jahr bei look@work Feedbackbogen, die am Ende des Beratungsgesprächs abgegeben werden. Die Bogen können sowohl auf Papier als auch online ausgefüllt werden. Die eingegangenen Rückmeldungen weisen eine sehr hohe Kundenzufriedenheit auf. Die Rücklaufquote betrug 40%.

Jubiläumsfeier mit Festakt

«Last, but not least» blieb zudem Zeit, das 20-jährige Bestehen des GGG Wegweisers zu feiern: Am 27. Oktober fand im Zunftsaal des Schmiedenhofs ein öffentlicher Festakt statt, der mit einem Grusswort von Regierungsrat Christoph Brutschin eröffnet wurde. Im Weiteren erfuhren die ca. 80 anwesenden Gäste von der Sozialhistorikerin Sabine Braunschweig Wissenswertes zur Geschichte des GGG Wegweisers, erhielten von Freiwilligen einen

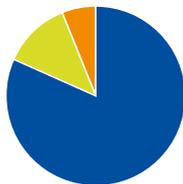
Einblick in ihre Arbeit und kamen in den Genuss eines kreativen Jubiläumsrückblicks durch die Slam-Poetin Daniela Dill. Die Mitarbeitenden des GGG Wegweisers feierten im Anschluss an die offizielle Veranstaltung im Vorgesetzten-Saal des Schmiedenhofs das erfolgreiche Bestehen ihrer Institution bei gemütlichem Beisammensein weiter.

Mit der Verwaltung der neuen Internetplattform sozialesbasel.ch übernahm der GGG Wegweiser 2016 eine weitere wichtige Aufgabe im sozialen Basel. Obwohl die Einführung der Datenbank viele Ressourcen band, ist es gelungen, das Alltagsgeschäft im gewohnten Rahmen weiterzuführen. Dies war nur durch den grossen Einsatz aller Beteiligten möglich. Der Aufwand hat sich gelohnt und die neue Internetseite hat überregionale Beachtung gefunden: Per Anfang 2017 wurde die Plattform ins Webarchiv der Schweizerischen Nationalbibliothek aufgenommen.

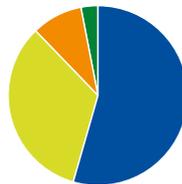
Barbara Heinz, Geschäftsleiterin;
Julia Konstatinidis, Kommissionsmitglied GGG Wegweiser

ANONYME RÜCKMELDUNGEN ZUM GESPRÄCH BEI LOOK@WORK

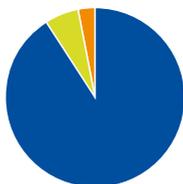
Ich hatte genügend Raum, um meine Anliegen zu schildern.



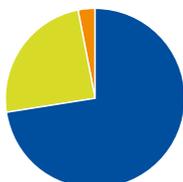
Ich weiss, was ich als nächsten Schritt tun werde, um zu einer Lösung zu gelangen.



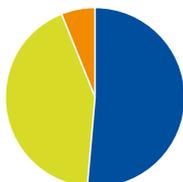
Der/die Berater/-in war mir gegenüber wertschätzend.



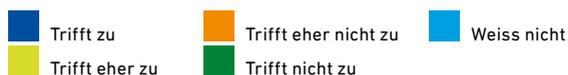
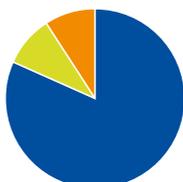
Ich wurde unterstützt, selber eigene Ideen zur Problemlösung zu entwickeln.



Ich bin mit dem Ergebnis des Gespräches bei look@work zufrieden.



Meine Anliegen wurden ernst genommen und ich fühle mich verstanden.



GGG Wegweiser

Gründungsjahr:	1979
Tätigkeit: Infothek orientiert zum sozialen Basel, Schreibdienst verfasst wichtige Schriftstücke, look@work bietet Gespräche bei Belastung am Arbeitsplatz	
Bezahlte Mitarbeitende:	4
Freiwillige:	30
Anzahl Anfragen Infothek (in absoluten Zahlen):	2695
Anzahl Anfragen Infothek (Tagesdurchschnitt):	13,7
Anzahl Schreibdienste:	53
Anzahl Steuererklärungen:	89
Anzahl Anfragen look@work total:	183
Davon Beratungsgespräche bei look@work:	108
Davon Anfragen look@work an andere Stellen weitervermittelt:	32
Gesamtaufwand (in CHF):	352 392

Adresse:

Im Schmiedenhof 10
Postfach 620, 4001 Basel, Tel. 061 269 97 90
www.ggg-wegweiser.ch
kontakt@ggg-wegweiser.ch

Geschäftsleitung: Barbara Heinz