



QUALIFIZIERTE FREIWILLIGENARBEIT

Ein Grossteil der Arbeit beim GGG Wegweiser wird von Freiwilligen geleistet. Diese sind für so unterschiedliche Angebote wie die Infothek, den Schreibdienst oder das Gesprächsangebot look@work tätig. Für die qualifizierte Freiwilligenarbeit werden je nach Einsatzgebiet und Aufgabe bestimmte Anforderungskriterien vorausgesetzt. Deshalb sind die Freiwilligen-Teams interdisziplinär besetzt und um die Qualität der Beratung zu gewährleisten, bilden sie sich regelmässig weiter.

Bei einer Tätigkeit mit viel spontanem Kundenkontakt ist es besonders wichtig, eine Situation richtig einschätzen zu können. Das Freiwilligen-Team der Infothek konnte sich deshalb letztes Jahr in einer Weiterbildung zum Umgang mit Menschen in Krisen neues Wissen aneignen. Denn nicht selten befinden sich Kunden des Wegweisers in Notsituationen. Die Freiwilligen der Infothek werden damit unvorhergesehen konfrontiert, da alle Kundenanfragen unangemeldet erfolgen. In einer Krisensituation werden die Triage und die Informationsvermittlung besonders anspruchsvoll: Die Freiwilligen sind dann gefordert, die Beratungssituation äusserst verständnisvoll zu gestalten, damit die Weitervermittlung an die richtige Stelle erfolgreich ist. Manchmal helfen ausführliche Recherchen, um das individuell passende Angebot zu finden. Aber vor allem sind Geduld, Empathie und viel Einfühlungsvermögen gefragt.

Für den Notfall geschult

Die Weiterbildung enthielt deshalb neben fachlichen Informationen auch einen Erfahrungsaustausch zu hilfreichen Interventionen und Gruppenarbeiten, in denen Fallbeispiele diskutiert wurden. Die Schulung basierte auf Beispielen aus dem Praxisalltag der Infothek-Mitarbeitenden und wurde zusammen mit einer externen Supervisorin

von freiwillig mitarbeitenden Fachleuten aus dem Wegweiser-Team entwickelt und durchgeführt. Im Anschluss an die Weiterbildung wurde unsere «Notfall-Liste» aktualisiert und überarbeitet – es handelt sich dabei um eine Übersicht über entsprechende Hilfsangebote, die griffbereit an jedem Arbeitsplatz liegt. Das Weiterbildungsangebot stiess beim Team auf grosses Interesse, 16 Personen nahmen daran teil.

Das Infothek-Team mit aktuell 17 freiwilligen Mitarbeitenden erhielt im letzten Jahr Verstärkung von drei neuen Kolleginnen und verzeichnete zwei Austritte.

Guter Start für «Info älter werden»

Bei der Lancierung des Angebots «Info älter werden» Ende 2017 wurde eine neue, differenziertere Kundenstatistik eingeführt. Diese zeigt, dass im vergangenen Jahr die Anfragen durch Personen in der Altersgruppe der 55- bis 80-Jährigen zugenommen hat. Die neu lancierte Dienstleistung wird hinsichtlich der Beratungsqualität sehr geschätzt, denn die Rückmeldungsstatistik zeigt über das ganze erste Betriebsjahr ein sehr erfreuliches Bild. Von der Kundschaft, die uns vor Ort besuchte, beteiligte sich mehr als ein Drittel an unserer freiwilligen Zufriedenheitsrückmeldung: 76,4% der Befragten waren mit der Dienstleistung «sehr zufrieden», 20,8% «zufrieden». Nur «mässig zufrieden» oder «nicht zufrieden» waren 0,5% respektive 2,2% der an der Umfrage Beteiligten.

Vermehrte Präsentationsanfragen

Das Angebot «Info älter werden» hat sie sich beim Wegweiser gut integriert und die Massnahmen für eine noch bessere Bekanntmachung sind am Laufen. Der gute Start des Angebots zeigt Wirkung: Der GGG Wegweiser hat seit der Einführung der Informationsstelle vermehrt Präsentations- und Vernetzungsanfragen von Institutionen mit Dienst-

leistungen im Kontext des Älterwerdens erhalten. So durften wir bei einer Vortragsreihe des Programms Socius der Age-Stiftung mitwirken und unsere Erfahrungen aus dem ersten Betriebsjahr in Zürich einem Fachpublikum präsentieren (mehr dazu auf www.programmsocius.ch). Wir führen das neue Angebot im Auftrag des Gesundheitsdepartements Basel-Stadt und erstatteten den Verantwortlichen 2018 dreimal Bericht über den Verlauf der Dienstleistung.

Allgemeine Hilfeleistungen gefragt

Insgesamt gab es 2018 in der Infothek 1834 Anfragen von Besuchenden vor Ort, per Telefon und per Mail. Egal welcher Altersgruppe die Kunden angehörten: Das Thema «Allgemeine Hilfeleistungen» blieb im vergangenen Jahr bei der Art der Anfragen Favorit. Dabei handelt es sich um Hilfsangebote wie Schreibdienst, Computerhilfe oder Unterstützung bei der Suche nach der richtigen Ansprechstelle im Behördenschwengel. Besonders bei der Gruppe der 55- bis 80-Jährigen stehen aber auch Fragen zu Finanzen weit vorne. Erwartungsgemäss wurden von den Senioren zudem oft Informationen in den Bereichen «Gesundheit» und «Wohnen» nachgefragt. Zum Vergleich: In der Gruppe der unter 55-Jährigen sind nach «Allgemeine Hilfeleistungen» zuerst Anfragen zu «Arbeit», «Bildung», «Migration & Integration» und «Recht» zu finden.

Zeit zum Zuhören ist wichtig

Bei der Informationsvermittlung spielt der Faktor Zeit eine wichtige Rolle. Denn die Statistik zeigt, dass zehn bis zwanzig Prozent der Kundinnen und Kunden regelmässig mehr als zwanzig Minuten für das Beratungsgespräch benötigen. Dass man sich in der Infothek für ein Gespräch genügend Zeit nimmt, wird sehr geschätzt. Dabei legen wir grossen Wert auf Diskretion. Sowohl die Besprechung der Anliegen als auch allfällige Recherchen

geschehen vertraulich und nur in Absprache mit der Kundschaft.

Mehr als drei Viertel der Anfragen stammen von selbst betroffenen Personen. Auch Angehörige, Nachbarn und andere Ratsuchende melden sich regelmässig, sie machen aber nur einen kleinen Anteil aus. Noch etwas tiefer liegt die Zahl der Anfragen von Institutionen.

Ein Konzept für den Schreibdienst

Ein anderes Angebot des GGG Wegweisers besteht schon seit mehr als zwanzig Jahren – der Schreibdienst. Ob Bewerbungen, Schriftverkehr mit Behörden, Arbeitgebern oder Vermietern: Die freiwilligen Mitarbeitenden des Schreibdienstes bringen für ihre Kundinnen und Kunden Texte gemäss deren Vorgaben korrekt zu Papier. Ende 2018 wurde



Zuhören, Auskunft geben: Yvonne Leirer arbeitet freiwillig in der Infothek und bei «Info älter werden» mit.



die Arbeit, die beim Schreibdienst geleistet wird, erstmals in einem Konzept festgehalten. Dies ist ein Meilenstein in Richtung verbesserter Organisation und Professionalisierung dieser Dienstleistung. Seit Anfang 2019 wird das Angebot zudem auch statistisch erfasst und mit der Anstellung von drei qualifizierten, neuen Kolleginnen können die Kundenanfragen nun besser abgedeckt werden. Der Schreibdienst orientiert sich an den wandelnden Kundenbedürfnissen. Wurde bis vor einigen Jahren besonders um Unterstützung bei der Korrespondenz mit Behörden gebeten, ist inzwischen die korrekte Formulierung von Bewerbungsunterlagen sehr gefragt. Meist melden sich Menschen mit diesem Anliegen, die wenig Übung im Aufsetzen von schriftlichen Dokumenten haben. Weiterhin werden auch Briefe und andere wichtige Schriftstücke vom Schreibdienst-Team verfasst.

look@work: 5-Jahre-Jubiläum

Das Gesprächsangebot bei belastenden Arbeitssituationen look@work des GGG Wegweisers feierte im November 2018 mit einem kleinen Anlass sein 5-jähriges Bestehen. Anwesend waren unter anderem alle Freiwilligen, die bis anhin bei diesem Angebot mitgearbeitet haben oder es aktuell professionell betreuen. Die Konstanz und das hohe Engagement des Teams freuen uns sehr und sind ein Wesensmerkmal von look@work. Neu ins Team aufgenommen haben wir im vergangenen Jahr eine pensionierte Personalverantwortliche. Die bisherigen Freiwilligen von look@work sind Abteilungsleiter, pensionierte Berufsberaterinnen und -berater, HR-Fachleute, Personalentwickler sowie ein ehemaliger Leiter eines Sozialdienstes. Diese Interdisziplinarität ist ein Plus für das Team und das Angebot.

Erhöhter Gesprächsbedarf wegen illegaler Machenschaften

Im vergangenen Jahr gab es mehrere Anmeldungen von Kundinnen und Kunden, die illegale Machenschaften am Arbeitsplatz beobachteten und nicht wussten, wie sie damit umgehen sollten. Da wir keine Juristinnen oder Juristen im Team haben, organisierten wir eine Weiterbildung mit einer versierten Fachexpertin zu diesem Thema, was sehr lehrreich und spannend war.

Wenn wir auf die ausgewerteten Zahlen der Kundschaft von look@work blicken, weisen auch diese 2018 eine erstaunliche Konstanz aus: Im Schnitt erhalten wir jährlich 150 Anfragen. Rund 30 Prozent davon verweisen wir weiter an andere Stellen, da sie bei uns nicht an der richtigen Adresse sind. Durchschnittlich 120 Gespräche finden jährlich bei uns statt. Die Anliegen der Kundschaft sind breit. Ein Dauerbrenner sind Anmeldungen wegen Mobblings, wobei wir oftmals feststellen, dass es sich nicht um wirkliches Mobbing handelt, sondern um einen Konflikt am Arbeitsplatz. Viele Menschen melden sich zudem wegen Druck am Arbeitsplatz infolge von Umstrukturierungen, Kündigungen oder Unzufriedenheit mit dem Arbeitszeugnis. Nach wie vor in der Überzahl sind die Anmeldungen von Frauen. Im Gegensatz zu lediglich 30% Männern nehmen 70% Frauen das Ge-



Gesprächsangebot look@work



Tramplakat Gesprächsangebot look@work

sprächsangebot in Anspruch. Überdurchschnittlich viele Anfragen erhalten wir von Personen, die im Gesundheits- oder Sozialwesen tätig sind.

Teamanlass

Beim GGG Wegweiser arbeiteten 2018 insgesamt 45 Personen mit: eine fünfköpfige Kommission in der strategischen Führung, 36 Freiwillige im direkten Kundenkontakt und 4 Teilzeitangestellte im Backoffice. Die Kommission lud alle zu einem Anlass für das gesamte Team mit Workshop ein. Ziel des Workshops zur DNA des GGG Wegweisers war, die Identität der gesamten Organisation zu stärken. In Gruppenarbeiten wurden diverse Themen eruiert und Wünsche erfasst, die überarbeitet oder überdenkt werden, um eine zeitgemässe und kundengerechte weitere Entwicklung des GGG Wegweisers zu gestalten. Die Kommission erstellte daraus einen «Themenspeicher». Sie plant künftig, einmal im Jahr, einen Anlass für das gesamte Team zu organisieren. Vorschläge und innovative Ideen für den diesjährigen Anlass sind bereits in Vorbereitung.

Barbara Heinz, Geschäftsleiterin GGG Wegweiser

GGG Wegweiser

Gründungsjahr:	1979
Tätigkeit: Die Infothek und «Info älter werden» orientieren zum Sozialen Basel. Der Schreibdienst verfasst wichtige Schriftstücke. Das Gesprächsangebot look@work bietet Gespräche bei Belastung am Arbeitsplatz. Das Angebot Steuererklärungen unterstützt in der Nachsaison von GGG Steuererklärung	
Bezahlte Mitarbeitende:	4
Freiwillige:	36
Anzahl Anfragen Infothek und «Info älter werden» (in absoluten Zahlen):	1834
Anzahl Schreibdienste:	79
Anzahl Steuererklärungen:	88
Anzahl Anfragen look@work total:	151
Davon Beratungsgespräche bei look@work:	121
Gesamtaufwand (in CHF):	423 795

Adresse:

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

Geschäftsleitung: Barbara Heinz