



## ENGAGIERTE UNTERSTÜTZUNG FÜR MENSCHEN

Bei sozialen Fragen gibt der GGG Wegweiser hilfreiche Antworten – entweder auf der Online-Plattform [sozialesbasel.ch](https://www.sozialesbasel.ch) oder in der Infothek im Schmiedenhof, Auskunft ist auch telefonisch und per E-Mail möglich. Privatpersonen, Fachstellen und Institutionen steht eine Datenbank mit etwa 1200 Angeboten von 500 Organisationen aus den Bereichen Freizeit, Gesundheit, Arbeit und Bildung sowie Finanzen, Budget und Recht kostenlos zur Verfügung.

Das Angebot des GGG Wegweiser ist niederschwellig und steht allen Bevölkerungs- und Altersgruppen offen. Das Freiwilligenteam an der Theke sowie am Telefon hilft, sich im Sozialdschungel zu orientieren, Alltagsfragen zu lösen. Im persönlichen Gespräch informiert der GGG Wegweiser über Unterstützungsmöglichkeiten und vermittelt bei Bedarf Adressen von Fachstellen und Hilfsangeboten.

### Info älter werden

Im Berichtsjahr 2019 machten Anfragen von älteren Menschen etwa die Hälfte aller Kontaktaufnahmen in der Infothek aus. An vorderster Stelle bei den nachgefragten Themen dieser Altersgruppe standen «Allgemeine Hilfeleistungen», «Finan-



Eine Sozialarbeiterin hilft bei finanziellen Fragen.

zen» und «Recht». Ebenso wurden oft Fragen aus den Bereichen «Gesundheit», «Austausch und Freizeit», «Wohnen» und «Arbeit» thematisiert. Bei jüngeren Personen, welche die Infothek aufsuchten, sah das Bild ähnlich aus, mit dem Unterschied, dass die Gebiete «Arbeit» und «Bildung» auf den vorderen Rängen lagen.

### Gefragter Schreibdienst

Der Schreibdienst war 2019 gefragt wie noch nie: Wir verzeichneten eine Zunahme der Schreibdienstkonsultationen von 34 Prozent. Total wurden 163 Dokumente in 106 Schreibdienstkonsultationen mit 83 Kundinnen verfasst – der weitaus grösste Teil waren Bewerbungsunterlagen. Die meisten Anfragen kommen von Personen zwischen 30 und 60 Jahren. Wir haben die Organisation des Schreibdienstes letztes Jahr professionalisiert und die Anfragen statistisch besser erfasst. Aktuell wird das Team dieses Angebots personell vergrössert. Die Zunahme der Nachfrage zeigt das grosse Bedürfnis für diese Dienstleistung, welche die Freiwilligen mit grosser Fachkompetenz ausführen.

### Sozialesbasel.ch als etabliertes Angebot

Externe Kommunikation und die Vernetzungsarbeit mit anderen Institutionen im Sozialbereich hatten im Berichtsjahr 2019 einen hohen Stellenwert. Für [sozialesbasel.ch](https://www.sozialesbasel.ch) und für das Angebot «Info älter werden», leisteten wir einen grösseren Effort und entwickelten neue Ideen, um die verschiedenen Kundengruppen gezielter erreichen zu können. Neben der bestehenden Kontaktpflege zu Institutionen, nahmen wir deshalb an verschiedenen Veranstaltungen zur Bekanntmachung unseres Angebots teil. Ebenso organisierten wir Vernetzungstreffen, etwa mit Vertretern des Basler Gesundheitsdepartements.

Gemeinsam mit der Christoph Merian Stiftung, dem Kanton und der GGG konnte 2019 die vierjäh-

rige Projektphase der Online-Plattform sozialesbasel.ch zum Abschluss gebracht werden. Die Online-Plattform ist neu ein etabliertes Angebot des Wegweisers, das weiterhin partnerschaftlich unterstützt wird. Neben der Pflege und fortlaufenden Aktualisierung des Verzeichnisses, haben wir im Berichtsjahr überdies die Struktur unter die Lupe genommen und angepasst.

### look@work mit Beratungszunahme

Auch das Angebot von look@work, für Menschen mit belastenden Arbeitssituationen wird immer besser in der Öffentlichkeit wahrgenommen. Wir verzeichneten 2019 eine Zunahme der Anmeldungen von rund 15 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Das Beratungsteam von look@work mit sieben Freiwilligen, weist eine hohe Konstanz aus. Wichtig ist uns, den Beraterinnen und Beratern immer wieder ein spannendes Weiterbildungsangebot anzubieten. So war im Berichtsjahr während einer Teamsitzung ein Psychiater für zwei Stunden vor Ort und bot eine spannende Schulung zu den Themen Burnout und Suizidalität.

### Informationen für alle

Das Angebot des GGG Wegweisers steht allen interessierten Personen ohne Anmeldung offen. Manchmal reicht ein flüchtiger Kontakt oder eine Internetrecherche zur Informationsvermittlung, manchmal sind Zeit und gutes Zuhören gefragt. Um unser thematisch und menschlich vielfältiges Angebot vermehrt in der Öffentlichkeit bekannt zu machen, beschritt der Wegweiser im Jahr 2019 mit der Platzierung von Publireportagen in einer Zeitung neue Wege. Ein paar Ausschnitte aus diesen Texten geben auch hier Einblick in unsere Arbeit.

### Hilfe bei Altersfragen

Ob es um Betreuung, Lebensgestaltung oder rechtliche Fragen geht, der GGG Wegweiser kennt und

The poster features a light green background with a large, detailed image of a walnut in the center. The text is arranged in a clean, sans-serif font. At the top, the title 'INFO ÄLTER WERDEN' is in all caps. Below it, the main headline asks 'Haben Sie Fragen zum Thema Alter?'. The text provides contact information, including opening hours (Monday-Friday, 9:30-12:30 and 14:30-17:30), a note that no appointment is needed, and the location 'GGG Wegweiser im Schmiedenhof 10, 4051 Basel'. Contact details include a phone number (061 269 97 90) and an email address (kontakt@infoalterwerden.ch). The website 'www.infoalterwerden.ch' is listed at the bottom. A red banner at the bottom right contains the GGG Wegweiser logo. At the very bottom, a small line of text mentions cooperation with the health department of the canton of Basel-Stadt.

### Tramplakat INFO ÄLTER WERDEN

vermittelt im Bereich Alter vielfältige Angebote.

**Freiwilligenengagement:** Markus ist ein Familiemensch und frisch pensioniert. Weil er noch fit ist, möchte sich der 65-Jährige für andere Menschen engagieren. Auf der Webseite sozialesbasel.ch von GGG Wegweiser findet er die Kategorie «Freiwilligenarbeit». Der Pensionär staunt über das vielfältige Angebot.

**Rentensicherheit:** Frieda möchte sicher sein, dass ihre zukünftigen Renten richtig berechnet wurden. In der Infothek erhält sie sogleich die Adressen der Stellen, die ihre Rentenberechnungen beurteilen können.

### Erleichterung im Arbeitsleben

Auch wer den nächsten Karriereschritt plant, oder seine berufliche Situation ändern möchte, ist beim GGG Wegweiser an der richtigen Stelle.

**Berufliche Veränderung:** Die 22-jährige Anna arbeitet als Kundenberaterin bei einer Versicherung. Grundsätzlich ist die junge Frau mit ihrer Stelle zufrieden, überlegt sich aber schon länger, sich beruflich weiterzuentwickeln. Von einer pensionierten Berufsberaterin von look@work erhält sie hilfreiche und nützliche Informationen.

>



**Beratung:** Michael fühlt sich ausgenutzt. Auf Anordnung seiner Chefin leistet der Architekt unbezahlte Überstunden. Weil der 45-Jährige befürchtet, seine Stelle zu verlieren, traut er sich nicht, sich zu wehren. Er meldet sich bei look@work zu einem Beratungsgespräch an, um die nächsten Schritte zu planen.

### Brücken bauen zwischen Menschen

Wie können Migranten in der Politik mitreden und wo gibt es günstige Deutschkurse? Bei Fragen in den Bereichen Migration und Integration, kann ein Informationsgespräch Klarheit schaffen.

**Anschluss finden:** Vor zwei Jahren zog Mireille mit ihrer Familie von Lyon nach Basel. Ihr Mann ist berufstätig und kennt bereits viele Leute. Die 42-Jährige ist mit den beiden Kindern oft allein. Gerne hätte sie mehr Kontakt zu anderen Familien. Bei einer Internetrecherche stösst die zweifache Mutter auf sozialesbasel.ch. In der Rubrik «Austausch & Freizeit» entdeckt sie die Kategorie «Treffpunkte und Quartierangebote». Mireille stellt fest, wie schnell sie in Basel Anschluss finden könnte.

### Antworten auf soziale Fragen

Egal, ob es um finanzielle Angelegenheiten, nachbarschaftliche Konflikte oder Unterstützung bei der Erziehung geht: Wer sich schnell und unkompliziert über die sozialen Angebote in Basel informieren möchte, liegt beim GGG Wegweiser richtig.

**Erziehungshilfe:** Auch Martin besucht die Infothek, um sich Hilfe zu holen. Er ist Vater von drei Söhnen im Teenageralter. Der 50-Jährige möchte wissen, wie er den PC-Konsum seiner Kinder am besten steuert und welche Gefahren für Jugendliche im Internet lauern. Ein Mitarbeiter gibt ihm eine Liste mit nützlichen Adressen. Martin geht mit einem beruhigten Gefühl nach Hause.

### Vermittlung bei finanziellen Fragen

Geld ist im Alltag vieler Menschen ein grosses Thema. Der GGG Wegweiser vermittelt bei finanziellen Fragen weiter. Auch dann, wenn am Ende des Monats genug übrigbleibt.

**Ergänzungsleistungen:** Einen neuen Mantel oder eine Puppe für ihre Enkeltochter kann sich die 78-jährige Annegret nicht leisten. In der Infothek erkundigt sie sich, wo sie eine Jahreskarte für «Tischlein deck dich» erhält, damit sie kostenlos Lebensmittel beziehen kann. Im Gespräch merkt die Mitarbeiterin der Infothek, dass die Frau keine anderen Einkünfte als die Rente hat. Sie weist Annegret darauf hin, dass sie Ergänzungsleistungen beziehen könnte und gibt ihr die Adresse des Amtes für Sozialbeiträge. Schon bald erhält die Rentnerin zum ersten Mal Ergänzungsleistungen.

### Engagement und Teamgeist

Für die meisten der beschriebenen Fragen und Anliegen nahmen sich die freiwillig Mitarbeitenden des GGG Wegweisers in einem persönlichen Gespräch Zeit für die Kundinnen und Kunden. In allen Freiwilligen-Teams besteht eine hohe Konstanz und kaum Wechsel. Auch in der ehrenamtlich tätigen Kommission und im Backoffice, wo bezahlte Mitarbeitende angestellt sind, gab es im vergangenen Jahr keine Fluktuation. Ein Höhepunkt für alle Freiwilligen und Angestellten des Wegweisers war im vergangenen Jahr der Besuch des «Westfeld» Areals im Rahmen eines Gesamtteam-Anlasses. Weiter zur Teamentwicklung beigetragen hat zudem die bereichsübergreifende Weiterbildung für alle Freiwilligen «Nonverbale Kommunikation», die Zugang zur Thematik über körperliches Erleben schaffte.



Der Schreibdienst hilft auch beim Erstellen von Bewerbungen.

### Ausblick

Aktuell sind wir daran, die Informationsvermittlung in der Infothek aus Kundensicht zu analysieren und wo nötig zeitgemässe Anpassungen vorzunehmen – etwa bezüglich Öffnungszeiten. So sind wir bestrebt, das traditionelle Angebot des GGG Wegweisers, das in dieser Form seit 1996 besteht, auch im neuen Jahrzehnt attraktiv zu gestalten.

**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:	34
Anzahl Anfragen Infothek und «Info älter werden» (in absoluten Zahlen):	1897
Anzahl Schreibdienst-Anfragen:	131
Davon Schreibdienst-Termine:	106
Für Anzahl Schreibdienst-KundInnen:	83
Total Anzahl Schreibdienst-Dokumente	163
Anzahl Steuererklärungen:	105
Anzahl look@work-Anfragen:	180
Davon Beratungsgespräche bei look@work:	132
<b>Gesamtaufwand (in CHF):</b>	<b>XX</b>

#### Adresse:

Im Schmiedenhof 10  
 Postfach 620, 4001 Basel, Tel. 061 269 97 90  
[www.ggg-wegweiser.ch](http://www.ggg-wegweiser.ch)  
[kontakt@ggg-wegweiser.ch](mailto:kontakt@ggg-wegweiser.ch)

**Geschäftsleitung:** Barbara Heinz