

---

## *Sprechstundenbegleitung*

---

**Sprechstundenbegleiter/innen leisten einen wichtigen Beitrag für die Mitglieder und den Ablauf der Sprechstunden.**

**Sie sind der erste Ansprechpartner für die Ratsuchenden.**

### **1. Grundsätze:**

- keine Terminvergabe
- keine Rechtsauskünfte geben
- Diskretion
- beim Ausfüllen von Formularen nicht beeinflussen
- keine Vorteile/Nachteile gewähren
- Abendsprechstunde nur in Ausnahmefällen (Klärung über Geschäftsstelle)

### **2. Aufgaben:**

- Führen von Besucherlisten (nur VdK Listen)
  - o deutlich schreiben (selber eintragen lassen)
  - o auf Einhaltung der Reihenfolge achten
  - o Juristen über Anzahl Besucher informieren (bei großem Andrang)
  - o Abfrage nach Mitgliedschaft (wenn nicht – Mitgliedsantrag ausfüllen lassen oder helfen)
  - o Besucherwechsel organisieren
  - o wenn mehr Besucher als möglich, diese darauf hinweisen, dass keine Garantie auf Beratung besteht, evtl. Alternativen anbieten
- für Ruhe sorgen (Deeskalation; erklären warum der VdK ohne Termine arbeitet)
  - o bei Ungeduld oder auch Termindruck
  - o Alternativen aufzeigen

### 3. Wie helfe ich den Ratsuchenden weiter?

- Frage nach dem Grund der Beratung (worum geht es)
  - o Decken wir diese Frage ab (Leistungspalette)?
  - o was ist eine Erstberatung?
  - o Muss nur was abgegeben werden (annehmen; und später zur Beratung weitergeben)
- evtl. Hilfestellung beim Ausfüllen von Anträgen (nur allgemeine Angaben, keine detaillierten oder persönlichen Fragen)
- Auskunft über allgemeine Informationen zum VdK geben
  - o Verteilen von Informationsmaterialien
- Information über Angebote der Ortsverbände

### 4. Gespräche mit den Ratsuchenden

- Smalltalk; nicht nur über den VdK (lockert die Atmosphäre)
- Effekt:
  - o Zufriedene Besucher
  - o VdK wird präsentiert
  - o Menschen können Interesse an Mitarbeit bekommen
  - o Ortsverbände werden gestärkt