
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