



COLLABORATION
BELASTBAR

Zentrale Dienste

Empfang und Telefonzentrale

Wer sind wir?

Wir sind ein kleines Team von erfahrenen, kompetenten und motivierten Mitarbeitenden. Als erster Kontakt sind wir die «Visitenkarten» der Abteilung Soziales. Wir geben wir den Menschen Auskunft, die sich telefonisch oder direkt am Empfang bei uns melden.

Was machen wir?

Wir empfangen alle Besuchenden auf der Abteilung Soziales und leiten sie an die zuständige Person oder Stelle weiter. Zudem helfen wir ihnen, sich im Gebäude zurechtzufinden. An der Telefonzentrale nehmen wir alle Anrufe entgegen. Entweder stellen wir die Kontakte zu den gesuchten Mitarbeitenden her, oder wir erteilen der anrufenden Person kompetent Auskunft gemäss den internen Richtlinien. Sind die gesuchten Mitarbeitenden besetzt, hinterlassen wir mit Hilfe einer speziellen Software

eine Nachricht, damit sie später zurückrufen. Für die Dossierführung sind wir nicht zuständig. Diese Verantwortung liegt bei den Sozialarbeitenden. Wir helfen, deren Erreichbarkeit zu optimieren – was sehr geschätzt wird. Zu unseren Aufgaben gehören auch das Erstellen der Caritas-Karten, das Aufräumen der Kinderecke, das Aktualisieren der Infotheke, diverse Korrespondenz in Deutsch und Französisch, die Betreuung der Elektrovelos und vieles mehr.

Wie arbeiten wir?

Wir versuchen, den oft schwierigen Umständen der Besuchenden gerecht zu werden, indem wir freundlich, verständnisvoll, aber auch bestimmt auftreten. Seit dem Bezug der neuen Räumlichkeiten im Jahr 2021 verfügen wir über einen offenen Empfangsbereich. Die Besuchenden sollen sich frei bewegen können und jederzeit willkommen fühlen. Dank des neuen Ticketsystems können sie sich selbständig bei ihren Sozialarbeitenden anmelden. Ganz ohne Hilfe geht es jedoch nicht.

Warum ist unser Einsatz wichtig?

Weil wir helfen, die täglichen Arbeiten der Abteilung zu bewältigen. Mehr als zehn Prozent der Bieler Bevölkerung hat regelmässig Kontakt mit der Abteilung Soziales. Das sind viele Menschen. Die Sozialhilfe ist eine vernetzte Tätigkeit und betrifft alle Lebensbereiche. Deshalb kommunizieren weit mehr als nur die direkt betroffenen Personen miteinander. Wir tragen dazu bei, diese Kommunikation aufrechtzuerhalten und Terminprobleme zu lösen.