

## Möchten Sie sich freiwillig für ältere Menschen einsetzen?

Dafür setzen wir uns ein. — Schlichten, vermitteln, beraten – das sind die zentralen Aufgaben der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA). Unsere Dienstleistungen bieten wir speziell älteren Menschen und ihren Angehörigen, aber auch in der Altersarbeit tätigen Personen an. Als zentrale Anlaufstelle für Konfliktsituationen leisten wir fachliche Unterstützung in den verschiedensten Bereichen. Zum Beispiel bei Schwierigkeiten mit der privaten Wohnsituation oder im Heim, mit den Finanzen, mit der Krankenkasse, in der Betreuung und der Pflege oder mit der Familie.

## Unsere Organisation braucht Menschen wie Sie.

Bei der UBA engagieren sich freiwillige Mitarbeitende, Interessierte an Altersfragen, Fachexperten aber auch Studierende aus verschiedenen Altersausbildungen. Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir laufend weitere freiwillige Mitarbeitende (Grundkenntnisse in der Altersarbeit von Vorteil).

## Wir bieten Ihnen klare Rahmenbedingungen.

Als freiwillige Mitarbeiterin und freiwilliger Mitarbeiter leisten Sie einerseits einen wertvollen gesellschaftlichen Beitrag. Andererseits erwerben Sie mit Ihrem Einsatz zusätzliche Kompetenzen, von denen Sie auch persönlich profitieren. Ihre Freiwilligenarbeit leisten Sie zwar unentgeltlich, doch wir bieten Ihnen gute Rahmenbedingungen, wie Einsatzvereinbarung, eine sorgfältige Einführung in die Aufgabe, fachliche Begleitung, Spesenentschädigung und Sozialzeitausweis.

## Hier sind Ihre individuellen Stärken gefragt.

Sie wissen am besten, auf welchem Gebiet Sie fachlich stark sind. Uns liegt daran, dass Ihre Qualitäten bei uns dort zum Zug kommen, wo es Ihnen Freude macht. Wir haben die Aufgaben deshalb auf drei verschiedene Bereiche aufgeteilt: in die Anlaufstelle und in die Geschäftsstelle und in eine Mitarbeit in der Fachkommission in den Regionen (Zürich/Schaffhausen, Ostschweiz, Zentralschweiz und Nordwestschweiz). Wo Sie bei uns anpacken wollen, entscheiden Sie.

## DIESE EIGENSCHAFTEN BRINGEN SIE MIT.

Bei der UBA sind Sie immer mit Menschen in Kontakt: mit den Ratsuchenden oder mit dem Team – am Telefon und persönlich. Das setzt voraus, dass Sie solche Arbeit gerne machen und über ein paar wichtige Kompetenzen (wie Teamfähigkeit, Eigeninitiative, Verschwiegenheit, Geduld, Kommunikations- und Konfliktfähigkeit) verfügen.

### Bereich Anlaufstelle

- Entgegennahme von telefonischen Anfragen und Beschwerden
- Weiterleiten von Beschwerden an die zuständige regionale Stelle
- Erfassung von Daten in der Datenbank

### Bereich Geschäftsstelle

- Verschiedene Sekretariatsaufgaben
- Mithilfe bei der administrativen Bearbeitung laufender Beschwerden und Archivierung von Dokumenten

### Bereich Fachkommission in den Regionen Zürich/Schaffhausen, Ostschweiz, Zentralschweiz & Nordwestschweiz

- Einsatz Ihres Fachwissen bei Klärung von Beschwerden
- Bearbeiten einer Beschwerde und Abklärung von Konflikten und Unterstützung bei der Lösung
- Besuche bei Personen oder Institutionen, die in eine Konfliktsituation involviert sind
- Klärung von möglichen Lösungsansätzen mit anderen Fachpersonen
- Teilnahme an Fachkommssionssitzungen

## Wir freuen uns auf Sie!

UBA Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter  
Malzstrasse 10  
8045 Zürich

[info@uba.ch](mailto:info@uba.ch)  
[www.uba.ch](http://www.uba.ch)

Anlaufstelle            058 450 60 60  
Geschäftsstelle        044 451 92 91