

## Gesprächsleitfaden Anfrage



### Haltung

- Jede/r hat bei einer Anfrage „alles im Griff“ im Zweifelsfall bietet man raschen Rückruf oder zeitnahen Anruf der PL an.
- Grundsätzlich ist jede Anfrage für uns eine Wertschätzung, sie spiegelt Erfolg unserer Arbeit wieder.
- Gleichzeitig vergrößert jede Anfrage die Möglichkeit des Projektes und der IFI.
- Ausdrücklich kann eine Anfragebearbeitung im Detail an die Projektleitung weitergegeben werden.

### Standort Telefonat

- Störungsfreier Raum
- Schreibmöglichkeiten (mögl. Raster)
- Alternative:  
Kurz Situation ansprechen (Klienten, outdoor)  
Rückruf -> durch wen?  
Verbindlichkeit herstellen (mögl. Name, Institution, Tel. Nr. festhalten)



### Atmosphäre Gespräch

- Interesse an Bericht des Gesprächspartners
- Qualität der Nachfragen (Ressourcen)
- Konkrete Absprachen (Rückruf,..)
- Deutlich motiviert und offen dem Gesprächspartner/in begegnen

### Hinweise zum Anfrageformular

- *prüfen ob die Institution der anrufenden Person auch den Kostenträger vertritt*
- bei Nachfragen bezüglich des Namen des Klienten die anfragende Person nicht bedrängen (Thema Datenschutz); möglichst einen Vornamen erfahren, mit der Begründung: bessere Zuordnung der Anfragen
- bei der Frage nach Ressourcen eine gute, anwärmende Einführung vornehmen (z.B. wir suchen immer auch nach Möglichkeiten des „Andockens“)
- jedes Kind soll kennengelernt werden
- der Betreuungssatz soll situativ und qualifiziert benannt werden (evtl. diese Auskunft delegieren)
- Alle Anfragen werden zeitnah einem kompetenten Entscheidungsgremium vorgelegt.

### Schriftliche Fixierung

- Einsetzen des Rasters

### Guter Abschluss

- Freude über An-/Nachfrage, das Gespräch, eine voraussichtliche Zusammenarbeit

### Weitergabe

- sofortigen Eintrag in IFI Sys
- sich ggf. um erbetene schriftliche Unterlagen bemühen
- evtl. gewonnene persönliche Eindrücke und wichtiges Erleben persönlich oder fernmündlich ggf. weiterleiten

### Äußerungen wie:

„... bei uns geht zur Zeit gar nichts ...“ / „... wir haben grad voll Stress in der Gruppe ...“ / „... eigentlich sind wir voll...“ / „versuchen Sie es doch mal in Projekt XY..“ / „...das weiß ich jetzt auch nicht ...“ / „...rufen Sie doch dann noch mal an ...“

sind unprofessionell und nicht zulässig.



## Anfragenformular

Datum:	Uhrzeit:
<b>Angaben zum/zur Anrufer/Anrufenden</b>	
Ansprechpartner oder Ansprechpartnerin:	Telefonnummer:
e-mail:	
Jugendamt/ Institution:	
<b>Angaben zu/r angefragten Person/en</b>	
Nachname, Vorname:	Alter/Geb. Datum:
Geschlecht: <input type="checkbox"/> weiblich <input type="checkbox"/> männlich	Sorgerecht:
Aktueller Aufenthaltsort; evtl. auch vorherige Institutionen:	
Gründe für Anfrage (Störungsbild; Originalitäten):	
Evtl. Angaben zur Medikation:	

Ressourcen der angefragten Person:
Bedarf/ gewünschtes Betreuungssetting:
Wunsch über Zeitpunkt der Aufnahme:
Weitere Informationen (z.B. Schule):
Weiterer abgeprochener Bearbeitungsverlauf:
Empfehlung durch:
Eintragung im IFI Sys: Ja <input type="checkbox"/> Wann:
Ggf. Mitwirkung durch: