

Christine Hölzmann - Soziale Suchtarbeit -  
Irmgard-Keun-Weg 10  
50321 Brühl  
Tel: 02232-202654  
Mobil: 01520 1866615  
hoelzmann@soziale-suchtarbeit.de

Stand: 09.03.22

## **Beschwerdemanagement**

### Zielsetzung

Das Ziel des Beschwerdemanagements für Klient\*innen ist, Gründe für berechtigte Beschwerden beseitigen zu können, und entsprechende Vorkehrungen für die Zukunft treffen zu können. Insgesamt sollen so die Leistungen zum selbstbestimmten Wohnen verbessert werden.

### Information / Kommunikation

Es ist eine Voraussetzung eines erfolgreichen Beschwerdemanagements, dass die Klientin/der Klient weiß dass (berechtigte) Beschwerden möglich und erwünscht sind. Hierfür ist es ebenfalls erforderlich, dass kommuniziert wird, dass nicht die Suche nach einem Schuldigen im Mittelpunkt steht sondern die grundsätzliche Lösung der jeweiligen Probleme. Bei der Aufnahme von neuen Klient\*innen wird diesen das Vorgehen beim Beschwerdemanagement erläutert.

### Beschwerdeformen / Beschwerdeinstrumente

Die Beschwerde kann persönlich oder schriftlich abgegeben werden. Wenn ein persönliches Gespräch gewünscht wird, kann jede Klientin/jeder Klient einen Termin mit der jeweiligen Mitarbeiterin vereinbaren, bei dem sie oder er sich beschweren möchte. Diese Mitarbeiterin erstellt dann den Beschwerdebogen. Zusätzlich steht auch die Inhaberin im Bedarfsfall für klärende Sachverhalte zur Verfügung. Ist auf diesem Wege keine Einigung erzielbar hat die Klientin/der Klient die Möglichkeit sich an einer übergeordneten Stelle zu beschweren. Entsprechende Kontaktdaten werden zur Verfügung gestellt.

### Vertraulichkeit / Anonymität

Wird Vertraulichkeit gewünscht, wird diese gewährt. Allerdings mit dem Hinweis an die Beschwerdeführerin/den Beschwerdeführer, dass unter diesen Umständen eine Lösung des aktuellen Problems erschwert werden kann.

Außerdem ist es möglich sich anonym zu beschweren. Anonyme Beschwerden können postalisch an die Geschäftsstelle gerichtet werden.

### Bearbeitungsprozess von Beschwerden

Grundsätzlich wird jede eingehende Beschwerde ernst genommen und bearbeitet. Die Bearbeitungszeit für Beschwerden beträgt höchstens 14 Tage. In Ausnahmefällen (andere Dringlichkeit, Urlaub, Krankheit etc.) sind anders lautende Vereinbarungen möglich. Unter Einhaltung dieser Frist muss eine Rückmeldung an die Beschwerdeführerin / den Beschwerdeführer erfolgen. Die Rückmeldung erfolgt in der Regel in einem persönlichen Gespräch oder einem Telefonat mit der Inhaberin. Eventuelle Präventionsmaßnahmen werden in jedem Einzelfall geprüft. Das Ergebnis der Bearbeitung der Beschwerde wird auf dem Beschwerdebogen dokumentiert.

### Evaluation der Beschwerden

Die Gesamtheit der Beschwerden soll halbjährlich durch die Inhaberin ausgewertet werden. Das Ergebnis wird im Team bekannt gegeben und diskutiert. In diesem Rahmen erfolgt auch die Weiterentwicklung des Konzeptes zum Beschwerdemanagement für Klient\*innen.