

Beschwerdeverfahren

Wer kann sich beschwerden?

- leistungsberechtigte Personen
- Mitarbeiter
- Angehörige
- gesetzliche Betreuer
- Schnittstellen

Bei wem / Wo kann man sich beschweren?

- (Bezugs-)Betreuer
- Klientenplattform
- Einrichtungsleitung
- Bereichsleiter (Caritas)
- LVR

Wie kann man sich beschweren

- Mündlich bei den genannten Ansprechpartnern / in der Klientenplattform. Für Ansprechpartner außerhalb der Einrichtung sind die entsprechenden Kontaktdaten am Ende aufgeführt.
- Schriftlich auf vorgefertigten Zetteln. Diese werden mit in die Gruppenkonferenz genommen, bzw. an entsprechende Ansprechpartner weitergeleitet.
- Im Eingangsbereich am Kirchplatz 11 hängt ein Beschwerdekasten
- Des Weiteren wird die Möglichkeit gegeben, eine E-Mail oder einen Brief an eventuelle Ansprechpartner außerhalb zu schreiben und die Zustellung wird gewährleistet.

Wie werden die Beschwerden bearbeitet?

- Gemeinsam mit der Beschwerdeführer*in werden die folgenden Schritte besprochen, z. B. wer an der Klärung beteiligt wird, welche Schritte zur Lösung unternommen werden. Dazu gehört auch die Aufklärung, welche Instanz für welche Themen zuständig sind.
- Themen, die in der Gruppenkonferenz behandelt werden, werden im Tagesbericht bei QM festgehalten.

Wie gehen wir mit Beschwerden und den Beschwerdeführer*innen um?

- Unser Handeln ist geprägt durch eine positive, wertschätzende und akzeptierende Einstellung zum Menschen. Dieses gilt auch bei der Aufnahme von Beschwerden. Jeder hat das Recht auf seine Meinung und sie kann der Weiterentwicklung dienen.
- Die Beschwerden werden mit angemessener Ernsthaftigkeit behandelt und bearbeitet.
- Die Beschwerdeführer*innen haben das Recht und die Pflicht die Lösung

mitzugestalten.

Prozesse des Partizipations- und Beschwerdemanagements

1. Schaffung einer verbindlichen Beschwerde-/ Partizipationsstruktur, die jeder leistungsberechtigten Person, aber auch allen anderen Kooperationspartnern eine Antwort innerhalb einer Woche garantiert.

Prozesse des Partizipations- und Beschwerdemanagements

- Wahl eines Interessensvertreters für die Leistungsberechtigten Personen, aus diesem Personenkreis (im Aufbau)

Kontakte der Beschwerdestellen

Einrichtungsleitung: Silke Kirstein, Kirchplatz 11, 41065 Mönchengladbach
02161-176851, s.kirstein@verein-wohlfahrt.de

Bereichsleitung: Frau van de Braak, Albertusstr. 36, 41061 Mönchengladbach
02161- 81230, vandebraak@caritas-mg.net

LVR: LVR Dezernat 7, 50663 Köln
0221-8090 , soziales@lvr.de