

Beschwerdemanagement des HIBA e.V. Wissen (Stand: 04/2019)

Beschwerden können von KlientInnen, Angehörigen, gesetzlichen BetreuerInnen und MitarbeiterInnen **auf allen Ebenen der Gremien des Dienstes / Vereins** eingereicht werden.

Beschwerden können per **Mail** an „BeschwerdeLobVerbesserung@hibaev-ak.de.“, oder **telefonisch** über die Geschäftsstelle – **02742 / 4967** oder auch **schriftlich** bei der Geschäftsstelle **im verschlossenen Umschlag** an den **QMB** eingereicht werden.

Der QMB leitet die Beschwerde nach Wunsch der/s BeschwerdeführerIn an eine/n gewünschte/n AnsprechpartnerIn weiter. Mit den gewünschten AnsprechpartnerInnen wird dann ein zeitnahe Gesprächstermin vereinbart.

Für BeschwerdeführerInnen, die Ihr Anliegen **nicht** dem QMB vorlegen wollen, gibt es die Möglichkeit eine/n anderen AnsprechpartnerIn direkt anzusprechen. Dazu werden – falls gewünscht und notwendig - die Kontaktdaten durch den QMB auf Anfrage weiter gegeben. Alternativ ist auch eine direkte Weitergabe eines verschlossenen Umschlags / Briefes an eine/n anderen AnsprechpartnerIn möglich.

Es ist möglich, **verschiedene der o.g. AnsprechpartnerInnen parallel anzusprechen**. Dabei freuen wir uns über die Information, wer schon vorher angesprochen wurde bzw. wessen Ansprache noch geplant ist.

Die/der jeweils angesprochene AnsprechpartnerIn ist auch für die weitere Bearbeitung und die Kommunikation mit der/dem BeschwerdeführerIn verantwortlich.

Bei der Ansprache mehrerer AnsprechpartnerInnen bitten wir um Angabe durch die/den BeschwerdeführerIn, wer für die Fristsetzungen und die Bearbeitung der Beschwerde übergreifend zuständig sein soll.

Die ausgewählten AnsprechpartnerInnen können im Einzelfall die Bearbeitung inhaltlich begründet ablehnen oder an eine/n andere/n AnsprechpartnerIn verweisen. Diese Ablehnung oder der Verweis an eine/n andere/n AnsprechpartnerIn ist schriftlich zu dokumentieren und dem Vorgang der Bearbeitung der Beschwerde beizulegen.

Termine, Fristen und Art der Bearbeitung der Beschwerde werden jeweils mit dem o.g. angesprochenen AnsprechpartnerInnen individuell im Einvernehmen mit der/dem BeschwerdeführerIn im Einzelfall festgelegt.

Auf Wunsch der/des BeschwerdeführerIn kann die Beschwerde mit Zeitpunkt, Inhalt und Dauer der Bearbeitung dokumentiert werden. Die BeschwerdeführerInnen werden angefragt, ob sie diese Dokumentation der Qualitätssicherung des HIBA zur Verfügung stellen.

Ebenso vereinbart die/der BeschwerdeführerIn mit den AnsprechpartnerInnen auch jeweils individuell und im Einvernehmen, welche anderen MitarbeiterInnen und AnsprechpartnerInnen in die Bearbeitung der Beschwerde mit einbezogen werden und welche Informationen dazu an wen weiter gegeben werden.

Alle Beteiligte am Prozess des Beschwerdemanagements sind sich einig in dem Ziel, in jedem Einzelfall eine möglichst für alle Beteiligten tragfähige, umsetzbare und akzeptable Lösung zu finden und diese Suche nach einer solchen Lösung als Teil des gemeinsamen Weges der Sicherung der Qualität und der stetigen Verbesserung der Angebote des HIBA zu sehen.

Der Vorgang der Bearbeitung einer Beschwerde ist dann abgeschlossen, wenn für alle Beteiligten eine Lösung im Einvernehmen gefunden worden ist. Sollte dies so nicht erreichbar sein, kann die Bearbeitung einer Beschwerde durch den hauptamtlichen Vorstand eingestellt werden. Eine solche Einstellung ist auch schriftlich zu dokumentieren.

Fragen dazu können gerne an den QMB – Christof Weller – gestellt werden.