



Beschwerdemanagement der AIDS-Hilfe Hanau und Main-Kinzig-Kreis e.V.

Beschwerden sind Ausdruck von Unzufriedenheit und haben zum Ziel, auf ein als schädigend empfundenenes Verhalten eines Erbringers von erhaltenen Leistungen aufmerksam zu machen, eine Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen sowie eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken.

Beschwerden können verbal oder schriftlich vorgebracht werden. Sie müssen nicht unbedingt gegenüber dem Verein selbst artikuliert werden. Klient*innen können sich auch an Dritte wenden und Beschwerden können auch von nicht unmittelbar Betroffenen vorgebracht werden. Beschwerdeführende setzen sich mit der Qualität einer erbrachten Leistung auseinander. Ihre Beschwerden sind damit gelebte Beteiligung.

Ein adäquater Umgang mit Beschwerden gibt dem Leistungserbringer die Möglichkeit angemessen mit Fehlern umzugehen und diese zu minimieren, um so eine Leistungsverbesserung und Klient*innenbindung zu erreichen. Andernfalls könnten Klient*innen zu anderen Organisationen wechseln, eine negative Mund-zu-Mund Propaganda im persönlichen Umfeld beginnen oder die Beschwerde an Dritte weitergeben.

Um systematisch unterschiedliche Beschwerden erfassen und bearbeiten zu können, erfolgt der Umgang mit Beschwerden in der AIDS-Hilfe Hanau und Main-Kinzig-Kreis e.V. nach folgenden Ablaufschritten:

1. Beschwerdestimulierung: meint den Abbau von Beschwerdebarrieren, z.B. die Zufriedenheit der Klient*innen abfragen, Kontaktdaten der Beratungsstelle und des Vorstands sind auf der Homepage (Impressum), Betreuungsvertrag im Betreuten Wohnen
2. Beschwerdeannahme: sowohl haupt- oder ehrenamtliche Mitarbeiter*innen als auch der Vorstand nehmen geäußerte Beschwerden an
3. Beschwerdebearbeitung: Die Beschwerden werden nach einem Ablauf- und Verantwortungsplan für Beschwerden über die Arbeit in der Geschäftsstelle bearbeitet.
4. Beschwerdereaktion: Auf vorgebrachte Qualitätsmängel wird verständisvoll reagiert nach Möglichkeit werden Mängel in großzügiger Weise behoben
5. Evaluation: Beschwerden werden regelmäßig ausgewertet und in die Qualitätssicherung des Vereins mit einbezogen.

Ablauf- und Verantwortungsplan für Beschwerden über die Arbeit in der Geschäftsstelle

A.) Eingang einer mündlichen oder schriftlichen Beschwerde

Zuständig: Mitarbeiter*in, an den/ die die Beschwerde gerichtet ist

B.) Klärungsversuch

Zuständig: Mitarbeiter*in, an den/die die Beschwerde gerichtet ist.

Einbeziehung der Fachaufsicht falls nötig.

Falls Klärung gelingt: Protokollnotiz und Information bei der Dienst- und Fachaufsicht über Eingang und Ergebnis der Klärung (Organigramm befindet sich in den jeweils aktuellen Geschäftsberichten auf der Homepage)

Falls Klärung nicht gelingt: Geschäftsführung (Vorstand) führt Gespräch mit zuständigem/r Mitarbeiter*in und Beschwerdeführendem und versucht Klärung.

Zuständig: Vorstand

Klient*innen aus dem Betreuten Wohnen werden auf den Beschwerdeweg über den Landesverband der Hessischen AIDS-Hilfen und des Landeswohlfahrtsverbandes hingewiesen (Qualitätsstandards Betreutes Wohnen)

C.) Falls Klärung scheitert, bespricht der Vorstand das weitere Vorgehen.

D.) Folgende Punkte werden in einer entsprechenden Protokollnotiz über eine Beschwerde zusammengefasst:

- Stichwort
- Art des Ereignisses
- Zeitpunkt des Ereignisses
- Art der Dienstleistung
- Phase der Dienstleistung
- Ereignisschilderung
- Schuld am Vorfall
- Einleiten von Maßnahmen

Hanau, den 10.01.2019

Der Vorstand