

Anlage zum Rahmenschutzkonzept Trockendock e.V. – Anlage Nr. 6

Beschwerdeverfahren

Beschwerden sind grundsätzlich ein wichtiges Element zur Verbesserung der Qualitätsmerkmale in den Einrichtungen. Die Auswertung der eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden können einen positiven Einfluss auf die betrieblichen Abläufe haben und zur Weiterentwicklung beitragen.

Das Verfahren gestaltet sich nach folgendem Prozess:

1. Beschwerde wird vorgetragen (dies kann persönlich, per Brief, per mail, per feedback auf der homepage oder per Telefon erfolgen)



2. Beschwerde wird von der Person, die sie erhalten hat, dokumentiert und im Team besprochen (bei Ein-Person-Projekten mit dem Team der nächstgelegenen Einrichtung)

Kernpunkte der Dokumentation:

- Name, Datum, Zugangsweg
- Kontaktdaten für Rückmeldung
- Inhalt der Beschwerde
- Änderung des Zustands / Begründung falls keine Änderung
- Art und Termin Rückmeldung

Anonyme Beschwerden werden ebenfalls dokumentiert.



3. Reaktion erfolgt binnen 14 Tagen nach Vortragen der Beschwerde (mündlich, per Brief, o.ä.)

- Änderung des Zustands wird (fix terminiert) in Aussicht gestellt
- Beschwerde wird als unbegründet zurückgewiesen
- Dokumentation der Rückmeldung

Jährliche Auswertung der Beschwerden in den einzelnen Einrichtungen nach

- Betrifft Angebote / Arbeitsinhalte
- Betrifft räumliche Struktur / Gestaltung
- Betrifft Mitarbeitende / andere NutzerInnen / Nachbarn
- Betrifft Lärm, Hygienezustand, bauliche Mängel
- Betrifft Erreichbarkeit / Informationen / Öffnungszeiten
- Betrifft Sonstiges

Ggf. Planung und Umsetzung von Änderungen in den genannten Bereichen unter Fixierung von Verantwortlichkeiten und Terminierungen

Beschwerden können über folgende Wege (auch in anonymer Form) vorgetragen werden:

- **Persönlich in der Einrichtung**
- **Per Brief**
- **Per e-mail**
- **Per Telefon**
- **Über den feedback-Button auf der homepage (<https://trockendock-hamburg.de/feedback/>).**

Die Kontaktdaten der Einrichtungen sind ebenfalls auf der homepage zu finden.

Darüber hinaus kann auch die **unabhängige Beschwerdestelle** in Hamburg kontaktiert werden:

Ombudsstelle OHA Tel.: [040 / 2984187-0](tel:04029841870) mail: info@oha-verstaerker.de