

Anlage 6 Beschwerdeverfahren – Trockendock e.V.

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 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