

## **Ziel / Zweck**

Mittels des Beschwerdesystems stellen wir im Rahmen eines Qualitätsmanagements sicher, dass die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wieder hergestellt wird. Nach der Feststellung, ob die Beschwerde berechtigt ist, wird der zur Beschwerde führende Sachverhalt bearbeitet. Die beschwerdeführende Person wird in die Bearbeitung durch Information und Gespräche einbezogen.

## **Anwendungsbereich**

Diese Verfahrensanweisung gilt innerhalb des gesamten Westfälischen Instituts für Entwicklungsförderung (WIE) einschließlich ihrer Therapiestandorte in den Außenstellen. Sie bezieht sich auf Beschwerden von anspruchsberechtigten Klienten (Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und/oder Eltern bzw. Personensorgeberechtigte) sowie auf Leistungsträger und sonstige Dritte (Schule, KIGA o.ä.)

## **Durchführung und Verantwortung**

Die Anspruchsberechtigten werden von der zuständigen pädagogisch-therapeutischen Fachkraft zu Beginn der Fördermaßnahme schriftlich und mündlich darüber informiert, dass im Westfälischen Institut für Entwicklungsförderung (WIE) ein Beschwerdeverfahren praktiziert wird. Die Leistungsträger werden bei jeder Erstbewilligung schriftlich von der Verwaltung über das Vorhandensein eines Beschwerdesystem innerhalb des WIE informiert. Beschwerden können mündlich oder schriftlich vorgebracht werden, ein Beschwerdeformular wird hierfür zur Verfügung gestellt und ist von jeder pädagogisch-therapeutischen Fachkraft wie auch von den Verwaltungsmitarbeitenden vorzuhalten. Sofern beim Ausfüllen des Formulars Hilfestellung benötigt wird, helfen Mitarbeitende des WIE bei Eintragungen in das Beschwerdeformular oder übernehmen die Formulierung von Beschwerden, die „recht und billig“ sind, für das Klientel. Der weitere Umgang mit der Beschwerde ist dem Beschwerdeführer umgehend mitzuteilen.

Die Institutsleitung (oder ihre Abwesenheitsvertretung) nimmt die Beschwerden etwa einmal wöchentlich entgegen oder ist in dringenden Fällen innerhalb von 24 Stunden über die Beschwerde zu informieren. Kindern und Jugendlichen wird im Zweifelsfall eine 24-stündige Bedenkzeit eingeräumt, um die Ernsthaftigkeit der Beschwerde zu überdenken. Die Beschwerde muss unverzüglich von der Person, die mit der Beschwerde angesprochen ist, z.B. durch Aufforderung der Institutsleitung bearbeitet werden. Die Art der Bearbeitung ist dem Beschwerdeführer innerhalb von 7 Kalendertagen mitzuteilen.

Auf dem Beschwerdebeantwortungsformular ist festzuhalten, in welcher Form die Beschwerde bearbeitet wurde. Ist der Beschwerdeführer mit der Beschwerdebearbeitung nicht einverstanden, so wird der Vorgang von der Institutsleitung wie folgt weiterbearbeitet. Nach Anhörung aller Beteiligten entscheidet die Leitung über die Durchführung eines Konfliktklärungsgesprächs mit den beteiligten Personen und übernimmt hierbei die Rolle der Moderation. Das Beschwerdeformular wird nach Bearbeitung zentral bei der Institutsleitung aufbewahrt. Einmal jährlich werden die Beschwerden von der Leitung ausgewertet. Es erfolgt darüber eine Information an die Mitarbeitenden des Unternehmens. Dabei werden Verbesserungsmöglichkeiten der einzuleitenden Maßnahmen besprochen.

**Mitgeltende Unterlagen:** Formular Beschwerde-Eingang, Formular-Bearbeitung

**Beschwerde – Eingang**

Beschwerdeführende Person (Name): .....  
Beschwerde aufgenommen am: .....  
Aufgeschrieben von: .....  
Vorfall am: .....  
Darstellung Sachverhalt: .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Auftragswunsch** der beschwerdeführenden Person bzgl. ihrer Beschwerde:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Sollen Personensorgeberechtigte / zuständiges Amt informiert werden?

Personenberechtigte: Ja  Nein   
LWL/Jugend-/Sozialamt: Ja  Nein

Information erfolgt am: .....  
Durch: .....

.....  
**Datum:** ..... **Unterschrift d. beschwerdeführenden Person**  
**evtl. i.A. d. beschwerdeannehmenden Person**

**Beschwerde - Bearbeitung**

Mitteilung zur Regulation der in der Beschwerde angesprochenen Person:

.....  
.....  
.....  
.....

Andere Darstellung / Sichtweise des selben Vorfalls (wer sieht was anders?)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Was wurde zwecks Klärung unternommen? Klärung des Sachverhalts erfolgt in Form von:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Beschwerdeführender mit Bearbeitung einverstanden: Ja  Nein

Information der beschwerdeführenden Person telefonisch mitgeteilt am:

.....

Schriftlich informiert am: .....

.....  
**Beschwerdeführende Person**

.....  
**Mitarbeitende Person**

.....  
**Leitung**