

2025

# InklusionsPfade Beschwerdemanagement



Christian Cromwell

InklusionsPfade

1.2.2025

# **Beschwerdemanagement InklusionsPfade**

## **1. Einleitung & Firmenprofil**

**Firmenname:** InklusionsPfade

**Gründungsjahr:** 2025

**Firmensitz:** Neue Str. 10, 31840 Hessisch Oldendorf

### **Leitbild & Ziele:**

InklusionsPfade setzt sich dafür ein, Menschen mit Behinderungen eine selbstbestimmte und gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen. Unsere Arbeit basiert auf den Grundsätzen der UN-Behindertenrechtskonvention und des Bundesteilhabegesetzes (BTHG). Ziel ist es, durch individuelle Assistenzleistungen ein selbstständiges Wohnen zu fördern und soziale Integration zu ermöglichen.

## **1. Einleitung**

Das Beschwerdemanagement von InklusionsPfade soll eine offene und sichere Beschwerdekultur fördern. Alle Klientinnen, deren Angehörige sowie Mitarbeiterinnen haben das Recht, Beschwerden in einem geschützten Rahmen zu äußern. Ziel ist es, Missstände frühzeitig zu erkennen, angemessen zu reagieren und die Qualität der Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.

## **2. Prinzipien des Beschwerdemanagements**

- **Barrierefreiheit:** Beschwerden können in verschiedenen Formaten (schriftlich, mündlich, digital) eingereicht werden
- **Niedrigschwelligkeit:** Beschwerdewege sind leicht zugänglich und für alle Klient\*innen verständlich
- **Transparenz:** Klare Kommunikation der Beschwerdeverfahren und -bearbeitung
- **Vertraulichkeit:** Schutz der Identität der beschwerdeführenden Person
- **Unabhängigkeit:** Beschwerden werden neutral und objektiv bearbeitet

## **3. Beschwerdewege**

### **3.1 Interne Beschwerdewege**

Stand: 01.02.2025

- **Persönliches Gespräch:** Direkte Ansprache von Mitarbeiter\*innen oder Vertrauenspersonen
- **Beschwerdebrieffkasten:** Anonyme Abgabe von Beschwerden in gesicherten Boxen
- **Digitale Beschwerdestelle:** Einreichung über ein geschütztes E-Mail-Postfach oder Online-Formular
- **Regelmäßige Feedbackgespräche:** Strukturiertes Einholen von Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen
- **Ansprechpartner:** Christian Cromwell (Beschwerdestelle InklusionsPfade)

### 3.2 Externe Beschwerdewege

- **Unabhängige Ombudsstelle:** Zusammenarbeit mit externen Beschwerdestellen
- **Beratungsstellen und Fachverbände:** Unterstützung durch Fachinstitutionen, die Beschwerden aufnehmen und weiterleiten
- **Aufsichtsbehörden:** Kontaktmöglichkeiten zu relevanten staatlichen Institutionen
- **Wichtige Adressen in Niedersachsen:**
  - **Unabhängige Ombudsstelle Niedersachsen:** [www.ombudsstelle-nds.de](http://www.ombudsstelle-nds.de)
  - **Deutsches Institut für Menschenrechte:** [www.institut-fuer-menschenrechte.de](http://www.institut-fuer-menschenrechte.de)
  - **Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung:** [www.ms.niedersachsen.de](http://www.ms.niedersachsen.de)
  - **BAG Selbsthilfe e.V.:** [www.bag-selbsthilfe.de](http://www.bag-selbsthilfe.de)

### 4. Beschwerdebearbeitung

- **Eingangsbestätigung:** Innerhalb von drei Werktagen
- **Sachverhaltsklärung:** Untersuchung durch eine unabhängige Beschwerdekommision
- **Lösungsfindung:** Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen und geeigneten Maßnahmen

- **Rückmeldung:** Transparente Kommunikation der Ergebnisse an die betroffene Person

## **5. Evaluation und Weiterentwicklung**

- Regelmäßige Auswertung der eingegangenen Beschwerden
- Optimierung der Beschwerdeprozesse basierend auf den Erfahrungswerten
- Einbindung von Klientinnen und Mitarbeiterinnen in die Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements

**Fazit:** Das Beschwerdemanagement von InklusionsPfade stellt sicher, dass Beschwerden ernst genommen, transparent bearbeitet und als Chance zur Weiterentwicklung genutzt werden. Es fördert eine offene Kommunikationskultur und trägt dazu bei, die Qualität der angebotenen Leistungen nachhaltig zu verbessern.