

**AIDS-Hilfe Hanau
und Main-Kinzig-Kreis e.V.**

Alfred-Delp-Str.10, 63450 Hanau
Tel.: 06181/ 31000 Fax: 06181/ 31001
info@aidshilfe-hanau.de
www.aidshilfe-hanau.de



AIDS-Hilfe Hanau und Main-Kinzig-Kreis e.V., Alfred-Delp-Str. 10, 63450 Hanau

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

Beschwerden von Nutzer*innen unseres Angebots sind Ausdruck von Unzufriedenheit mit unserer Arbeit. Sie haben zum Ziel:

- auf ein als schädigend empfundenenes Verhalten aufmerksam zu machen
- Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen
- eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken

Beschwerden können mündlich oder schriftlich vorgebracht werden. Sie müssen nicht unbedingt dem Verein selbst übermittelt werden. Die Nutzer*innen unserer Angebote können sich bei Beschwerden auch an Dritte wenden. Beschwerden können auch von nicht selbst betroffenen Personen vorgebracht werden. Beschwerdeführende Personen setzen sich mit der Qualität einer erbrachten Leistung auseinander. Ihre Beschwerden sind damit gelebte Beteiligung.

Ein angemessener Umgang mit Beschwerden gibt der AIDS-Hilfe Hanau und Main-Kinzig-Kreis e.V. die Möglichkeit aus Fehlern zu lernen. So kann eine Leistungsverbesserung erreicht werden und die Bindung zu den Nutzer*innen aufrecht erhalten werden.

Andernfalls könnten Nutzer*innen zu anderen Organisationen wechseln, eine negative Mund-zu-Mund Propaganda im persönlichen Umfeld beginnen oder die Beschwerde an Andere 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

Um Beschwerde-Barrieren abzubauen, wird:

- die Zufriedenheit der Nutzer*innen regelmäßig abgefragt
- auf die Beschwerde-Möglichkeiten aufmerksam gemacht
- auf die die Kontaktdaten der Beratungsstelle und des Vorstands für die Beschwerde auf der Homepage des Vereins hingewiesen
- auf die Beschwerde-Möglichkeit bei der Hessischen AIDS-Hilfe e.V. aufmerksam gemacht
- in der Qualifizierten Assistenz auch auf die Beschwerdemöglichkeiten beim LWV hingewiesen
- auf die Antidiskriminierungsstelle des Landes Hessen und der Deutschen Aidshilfe hingewiesen

2. Beschwerdeannahme

Alle haupt- oder ehrenamtliche Mitarbeiter*innen und der Vorstand nehmen geäußerte Beschwerden an.

3. Beschwerdebearbeitung

Die Beschwerden werden nach dem „Ablauf- und Verantwortungsplan für Beschwerden über die Arbeit in der AIDS-Hilfe Hanau und Main-Kinzig-Kreis e.V.“ 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 der AIDS-Hilfe Hanau und Main-Kinzig-Kreis e.V.

A.) Eingang einer mündlichen oder schriftlichen Beschwerde.

Zuständig ist die mitarbeitende Person, an die die Beschwerde gerichtet ist.

B.) Klärungsversuch

Zuständig ist die mitarbeitende Person, an die die Beschwerde gerichtet ist.

Falls nötig wird die Fachaufsicht miteinbezogen.

Falls es um eine Beschwerde im Zusammenhang mit Gewalt geht, wird immer die Fachaufsicht miteinbezogen.

Falls die Klärung gelingt, wird eine Protokollnotiz angefertigt und die Dienst- und Fachaufsicht über den Eingang der Beschwerde und das Ergebnis der Klärung informiert.

Falls die Klärung nicht gelingt, führt der geschäftsführende Vorstand ein Gespräch mit der zuständigen mitarbeitenden Person und der beschwerdeführenden Person und versucht eine Klärung.

Die Nutzer*innen der Qualifizierten Assistenz werden auf den Beschwerdeweg über den Landesverband der Hessischen AIDS-Hilfen und des Landeswohlfahrtsverbandes hingewiesen

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

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

- Art des Ereignisses
- Zeitpunkt des Ereignisses
- Art der Dienstleistung

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

- Phase der Dienstleistung
- Ereignisschilderung
- Verantwortlichkeit für den Vorfall
- Einleiten von Maßnahmen

Hanau, den 31.10.2024

Der Vorstand