



Lebenshilfe
Gießen



Wir wollen es wissen!

Sie haben eine Idee

oder Beschwerde?

Inhalt

1. Wir wollen es wissen!	3
2. Ampel als Signal der Einschätzung	5
3. Ideen und Beschwerden mitteilen	6
4. Knigge für das Annehmen von Ideen und Beschwerden	7

Dieses Heft ist das Ergebnis der Arbeitsgruppe Ideen- und Beschwerdemanagement.

Es wurde in einfache Sprache übersetzt und gilt für:



- alle, die in unseren Einrichtungen und Diensten arbeiten, lernen und leben,
- Eltern oder gesetzliche Vertreter*innen,
- Geschwister und Verwandte,
- Freunde und Nachbarn

Mitgewirkt haben:
 Simone Daubertshäuser
 Mustafa Karakas
 Stephanie Meis
 Danja Moldenhauer
 Jörg Plomitzer
 Gerhard Pracht
 Melanie Rinn
 Matthias Roth

Moderation
 Ursel Seifert

1. Wir wollen es wissen!

Wo Menschen zusammenleben oder arbeiten, kommt es zu Fehlern. Und es entstehen neue Ideen.

Ideen und Beschwerden sind bei uns erwünscht!

Bei Beschwerden sind wir nicht auf der Suche nach Schuldigen, sondern nach besseren Lösungen. Über gute Ideen freuen wir uns.

Es müssen nicht immer die großen Themen sein, auch kleine Dinge haben manchmal eine große Wirkung. Wenn wir bei Ideen und Beschwerden gut zuhören, kommen wichtige Informationen zusammen.

Dadurch können wir besser werden.

Dafür haben wir das Ideen- und Beschwerdemanagement entwickelt.

Was ist eine Beschwerde?

Eine mündliche oder schriftliche Mitteilung über:

- einen **gefühlten** Missstand, Unzufriedenheit, Wunsch
- eine Situation, die man mit Mühe, Anstrengung oder Unbehagen erlebt

Eine Reklamation ist eine besondere Form der Beschwerde.

Dabei zeigt man Mängel bei Waren oder Dienstleistungen an, für die man bezahlt hat.

- **Durch Ideen und Beschwerden werden wir besser!**
- **Wir nehmen jede Idee und jede Beschwerde ernst!**
- **Wir sind für Sie da, wenn Sie über Ihre Idee oder Beschwerde sprechen möchten!**
- **Jede Idee oder Beschwerde beantworten wir innerhalb von 10 Tagen.**

Informationen über Ansprechpartner*innen für Ideen und Beschwerden finden Sie in allen Bildungs- und Werkstattverträgen sowie Wohn- und Betreuungsverträgen. Sie finden diese Informationen auf unserer Homepage und auf Seite 7 dieser Broschüre.

Übrigens: Wir befragen regelmäßig unsere Mitarbeiter*innen und Bewohner*innen bei:

- Team-, Haus- und Gruppen-Besprechungen
- Personal- und Mitarbeiter-Gesprächen
- Rückmeldungen bei Tagungen

Ideen sind unbezahlbar...

Was genau ist eine Idee?

Eine Idee ist ein guter Einfall, der eine Vorstellung von Veränderung oder Verbesserung enthält. Eine Idee ist oft ein Lösungsvorschlag.

Wir wissen, dass Menschen gerne Ideen einbringen, da sie ihre Welt damit bereichern. Wenn Sie eine Idee eingebracht haben, sollen Sie auch Verantwortung dafür übernehmen dürfen. Sie können diese Idee vielleicht sogar als eigenes Projekt weiterverfolgen. Wir unterstützen Sie darin.

Muss ich bei einer Beschwerde immer meinen Namen angeben?

Manchmal hat man eine Idee oder Beschwerde. Aber man möchte seinen Namen nicht angeben. Dazu haben wir extra einen Meldeweg über das Internet eingerichtet. Hier können Sie mit uns in Verbindung treten und bleiben völlig anonym.

Über diesen Weg können wir Ihnen Rückfragen stellen. Diese sind manchmal zur Weiterbearbeitung sehr wichtig.

Die Internetadresse ist: hinweis.lebenshilfe-giessen.de

Bubl:

Der Name sagt, worum es geht: Es gibt eine **B**undesweite **U**nabhängige **B**eschwerdestelle für die **L**ebenshilfen in Deutschland mit Sitz in Hannover. Diese heißt **Bubl**.

Wenn man sich beschweren möchte, kann man auch - ohne Namensnennung - dort anrufen, eine WhatsApp oder eine Mail oder einen Brief senden.

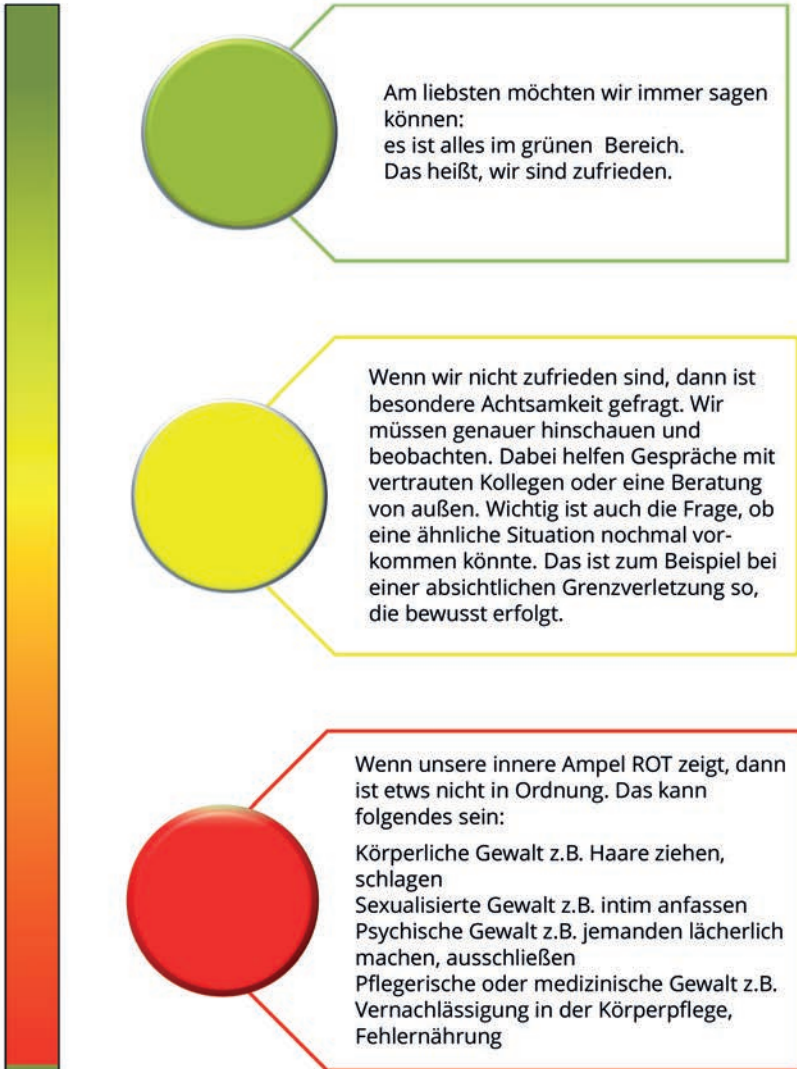
Weitere Informationen unter www.Bubl.de



2. Ampel als Signal der Einschätzung

Die Ampel hilft uns:

- ins Gespräch zu kommen
- Situationen zu bewerten
- Verhalten zu überdenken
- und Lösungen zu finden.



3. Ideen und Beschwerden mitteilen

WIE...

Persönlich bei einer der unten genannten Personen



Per Mail: idee@lebenshilfe-giessen.de
oder
beschwerde@lebenshilfe-giessen.de



Oder Sie melden sich telefonisch unter 06404 804 779



Per Post an die Geschäftsstelle -
Grüninger Weg 29, 35415 Pohlheim-Garbenteich

Über unsere **homepage** -
hier befindet sich der Button 'Ideen und Beschwerde' - direkt auf der Startseite

Oder anonym unter
hinweis.lebenshilfe-giessen.de

WEM...

- meinem Betreuer/meinem direkten Vorgesetzten
- dem Chef meines Betreuers
dem Vorgesetzten meines Vorgesetzten
- anderen Leitungskräften
- der Geschäftsführung/dem Vorstand
- dem Betriebsrat
- einer Person meines Vertrauens
- der Gesundheitsbeauftragten
- dem Werkstattrat, der Frauenbeauftragten, dem Einrichtungsbeirat

Eingegangene Ideen und Beschwerden werden statistisch erfasst und ausgewertet.

4. Knigge für das Annehmen von Ideen und Beschwerden

Wer eine Idee oder Beschwerde entgegennimmt, hat eine besondere Verantwortung. Er oder sie hat den Auftrag, die Beschwerde oder Idee anzunehmen und weiter zu bearbeiten.

Nach 10 Tagen soll die Person darüber informiert werden, wie es mit der Idee oder Beschwerde weitergeht.

Hier ein paar Tipps für den leichteren Umgang.

Beachten Sie den
AHA-Effekt:
Aktiv zuhören
Höflich bleiben
Angebot machen

Beschwerden annehmen

Nehmen Sie Beschwerden nicht persönlich, sondern sehen Sie diese als Rückmeldung. Nehmen Sie nicht alles wörtlich.

Blieben Sie sachlich und gelassen. Denken Sie daran, dass die Beschwerde zu unserer Verbesserung führt.

Formulieren Sie positiv: „Ich kümmere mich darum und melde mich bei Ihnen.“

Denn: Es kommt oft nicht nur darauf an, was man sagt, sondern wie man es sagt.

Nehmen Sie sich Zeit: Fehlen wichtige Details, kommt es zu unnötigen Verzögerungen.

Reagieren Sie zügig. Innerhalb von 10 Tagen hat derjenige oder diejenige ein Recht auf Rückmeldung.

Ideen annehmen

Freuen Sie sich, wenn Ihnen eine Idee vorgestellt wird. Dazu gehört viel Vertrauen. Hören Sie der / dem Ideengeber*in aufmerksam zu. Sie können gemeinsam einen Plan von der Idee entwerfen, den Sie weitergeben können. Wenn Sie selbst mit der Idee nichts anfangen können, leiten Sie die/den Ideengeber*in weiter. Überlegen Sie, wer ein*e gute*r Ansprechpartner*in dafür sein könnte.

Denken Sie daran: Jede eingebrachte Idee ist ein Meilenstein für uns.



Ich habe eine gute Idee? Ich habe eine Beschwerde?

Name und Vorname, ggf. Unterstützer

Erreichbarkeit (Adresse oder Mail oder Telefon)

Wer soll die Idee oder die Beschwerde bekommen?

Meine Idee / Meine Beschwerde:



Datum

Dieses Formular finden sie auch unter
<https://www.lebenshilfe-giessen.de/wir-fuer-sie-ueber-uns/ideen-und-beschwerden>

