

Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrts- pflege des Landes Nordrhein-Westfalen für in- ternes und externes Beschwerdemanagement

Nutzende haben ein Recht, sich zu beschweren. In unseren Einrichtungen und Diensten sind Beschwerden jederzeit willkommen. Sie sind eine Chance zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen. Einrichtungen und Dienste legen die Grundsätze ihres Beschwerdemanagements fest und stellen sie den Nutzenden zur Verfügung.

1. Die Einrichtungen und Dienste verpflichten sich, Beschwerden zu dokumentieren, innerhalb von 7 Werktagen darauf zu reagieren und gemeinsam mit dem Beschwerdeführer nach Lösungen zu suchen.
2. Die Einrichtungen und Dienste teilen den Nutzenden Anschriften interner und externer Ansprechpartner mit, wie z. B.
 - a) Beschwerdestelle des Trägers
 - b) Beirat bzw. Vertrauensperson nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
 - c) Spitzenverband der Freien Wohlfahrts-
pflege
 - d) Ombudsfrau/-mann der Kommune oder des Kreises
 - e) Zuständige Behörde nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
 - f) Zuständige Pflegekasse/Sozialhilfeträger
 - g) Örtliche Verbraucherberatung.
3. Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrts-
pflege verpflichten sich,
 - a) die Beschwerdekultur in den Einrichtungen und Diensten zu fördern,
 - b) im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben zu beraten, zu vermitteln und in strittigen Fällen zu moderieren, soweit dies gewünscht wird,
 - c) in den Musterverträgen der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrts-
pflege den Nutzenden einen Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung einzuräumen.

Beschwerderegulation der Diakonie im Kirchen- kreis Kleve e.V.

Entsprechend der Erklärung zur Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrts-
pflege zum internen und externen Beschwerdemanagement können sich Nutzende oder bevollmächtigte bzw. zur Vertretung befugte Personen an nachfolgend aufgeführte Personen und Institutionen wenden: **Auf ausdrücklichen Wunsch des Beschwerdeführers wird die Beschwerde im weiteren Verfahren anonymisiert behandelt.**

Träger

Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V., Brückenstr. 4,
47574 Goch, Tel. 02823 – 93 02-0

Vorstand: Anne Rutjes, Joachim Wolff

Diakonierats-Vorsitzende: Birgit Pilgrim

Ansprechpersonen des Trägers

- Fachbereich 1 – Ambulante Pflege
Pflegedienstleitung: Manuel Gietmann
gietmann@diakonie-kkkleve.de
- Fachbereich 1 – Tagespflegen
Verbundleitung: Hans-Dieter Reuter
reuter@diakonie-kkkleve.de
Vertrauenspersonen: Karin Hauck, Birgit Dinnesen-Brons, Bärbel Christiaens, Egidius Thönes, Anke Krüsen
- Fachbereich 2 – Ambulant Betreutes Wohnen
Fachbereichsleitung: Dirk Boermann
boermann@diakonie-kkkleve.de
- Fachbereich 3 – Soziale Dienste
Fachbereichsleitung: Petra van Bergen
vanbergen@diakonie-kkkleve.de
- Fachbereich 4 – Betreuungsverein
Kordinator: Christof Sieben
sieben@diakonie-kkkleve.de
- Fachbereich 5 – Verwaltung
Fachbereichsleitung: Anne Rutjes
rutjes@diakonie-kkkleve.de

Weitere Institutionen

Spitzenverband der Freien Wohlfahrts- pflege

Diakonie RWL, Lenaustr. 41, 40470 Düsseldorf
Telefon: 0211 63 98-0

Beschwerdestelle Nordrhein-Westfalen

Behinderten- und Patientenbeauftragte NRW
Claudia Middenhoff
0211 855-3008; kontakt@lbbp.nrw.de

Heimaufsicht des Kreises Kleve

Nassauerallee 15-23, 47533 Kleve
Fachbereich 4 – Soziales und Pflege
heimaufsicht@kreis-kleve.de

Heimaufsicht des Kreises Wesel

Reeser Landstraße 31, 46483 Wesel
Anita Schubert, Telefon: 0281 207-2367
Anita.schubert@kreis-wesel.de

Ombudsperson

Kreis Wesel: Rainer Rabsahl, Mobil: 0171
76 40 745, E-Mail: [Ombudsperson-WTG-
Kreis-Wesel@t-online.de](mailto:Ombudsperson-WTG-Kreis-Wesel@t-online.de)

Kreis Kleve: Heidrun Hendricks-Welskop,
ombudsperson-wtg@kreis-kleve.de

Örtliche Verbraucherberatung

Verbraucherzentrale in NRW, Mintropstraße 27,
40215 Düsseldorf; Telefon: 0211 38 09-0

Außergerichtliche Streitbeilegung

Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8,
77694 Kehl; www.verbraucher-schlichter.de