

## **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 Wohlfahrtspflege 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 Wohlfahrtspflege 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](#)

Stand: Februar 2024

[Beschwerde im weiteren Verfahren anonymisiert behandelt.](#)

### **Träger**

Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V., Brückenstr. 4,  
47574 Goch, Tel. 02823 – 93 02-0  
Geschäftsführung, Joachim Wolff  
Vorstandsvorsitzende: Birgit Pilgrim

### **Ansprechpersonen des Trägers**

- Fachbereich 1 – Ambulante Pflege;  
Pflegedienstleitung: Manuel Gietmann;  
[gietmann@diakonie-kkkleve.de](mailto:gietmann@diakonie-kkkleve.de)
- Fachbereich 1 – Tagespflegen  
Fachbereichsleitung: Angelika Jacobs,  
[jacobs@diakonie-kkkleve.de](mailto:jacobs@diakonie-kkkleve.de)  
Vertrauenspersonen: Karin Hauck; Helga Steinmeier, Bärbel Christiaens; Anke Krüsken
- Fachbereich 2 – Ambulant Betreutes Wohnen  
Fachbereichsleitung: Dirk Boermann;  
[boermann@diakonie-kkkleve.de](mailto:boermann@diakonie-kkkleve.de)
- Fachbereich 3 – Soziale Dienste  
Fachbereichsleitung: Petra van Bergen,  
[vanbergen@diakonie-kkkleve.de](mailto:vanbergen@diakonie-kkkleve.de)
- Fachbereich 4 – Betreuungsverein  
Geschäftsführender Vorstand: Joachim Wolff  
[wolff@diakonie-kkkleve.de](mailto:wolff@diakonie-kkkleve.de)
- Fachbereich 5 – Verwaltung  
Fachbereichsleitung: Joachim Wolff  
[wolff@diakonie-kkkleve.de](mailto:wolff@diakonie-kkkleve.de)

### **Weitere Institutionen**

#### **Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege**

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](mailto:kontakt@lbbp.nrw.de)

#### **Heimaufsicht des Kreises Kleve**

Nassauerallee 15-23, 47533 Kleve;  
Dirk Gaubitz, Telefon 02821 85-100;  
[heimaufsicht@kreis-kleve.de](mailto:heimaufsicht@kreis-kleve.de)

#### **Heimaufsicht des Kreises Wesel**

Reeser Landstraße 31, 46483 Wesel  
Eva Krause, Telefon: 0281 207-3353  
Stefan Bachmann, Telefon: 0281 207-2356  
Kathrin Vollmann, Telefon: 0281 207-3345  
Carina Terhorst, Telefon: 0281 207-4353

#### **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](http://www.verbraucher-schlichter.de)