

**Darüber
wollen wir
sprechen!!!**



Vorwort

Jede und jeder hat ein Recht zu sagen,
wenn sie oder er unzufrieden ist.
Darüber können wir offen sprechen.

Dieses Heft soll Sie dabei unterstützen,
die richtige Ansprech-partnerin oder
den richtigen Ansprech-partner zu finden,
wenn Sie Fragen und Beschwerden haben.

Die leichte Sprache in diesem Heft wurde bearbeitet
und überprüft von Expertinnen und Experten
mit Assistenz-erfahrung der alsterdorf assistenz west.

Herzlichst, Ihre

A handwritten signature in black ink that reads "Andrea Stonis". The signature is written in a cursive, flowing style.

Andrea Stonis, Geschäftsführung

So geht beschwerden in der alsterdorf assistenz west

Beschwerde-Karte



Was ist eine
Rückmeldung?



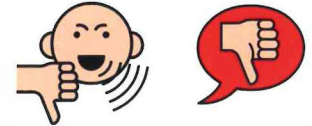
Ich habe eine gute Idee.



Ich möchte jemanden loben, weil etwas richtig gut ist.



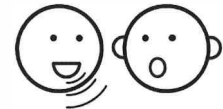
Oder ich will mich beschweren, weil etwas schlecht ist.



Oder ich habe eine Frage, weil ich etwas nicht verstehe.



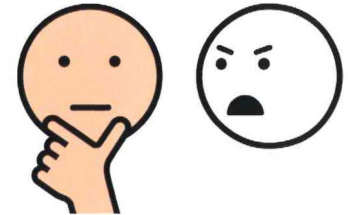
Rückmeldung ist,
wenn ich meine Idee, meine Beschwerde, meine Frage
oder mein Lob jemandem von Alsterdorf sage.



**Probleme lassen
sich lösen!**



Man kann immer mal Ärger mit Persönlichen Assistentinnen und Assistenten, mit Nachbarinnen und Nachbarn oder mit Kolleginnen und Kollegen haben.



Viele Probleme lassen sich lösen, indem man darüber spricht.



Was ist eine
Beschwerde?

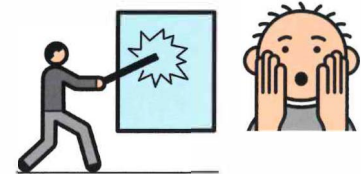


Nicht alle Probleme mit der Assistenz, im Haus oder im Tagewerk lassen sich ohne Hilfe lösen. Dann ist es richtig, dass ich mich beschwere.



Gründe für eine Beschwerde können zum Beispiel sein:

... Wenn es immer wieder ein Problem im Haus gibt.



... Wenn meine Persönliche Assistentin oder mein Persönlicher Assistent sich immer wieder nicht an Verabredungen hält.

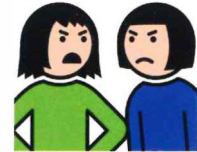


BESCHWERDE-WEGWEISER

- Gründe für eine Beschwerde können auch sein:



... Wenn es ständig Streit gibt.



... Wenn jemand etwas macht, das ich nicht möchte.



... Wenn man unterschiedlicher Meinung ist und sich nicht einigen kann.

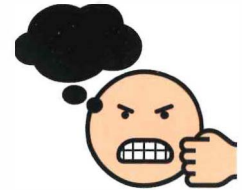


Ich kann mich beschweren,
wenn mich etwas mit der Assistenz,
im Haus oder im Tagewerk
immer wieder:

... verärgert oder wütend macht,

... verängstigt,

... oder traurig macht.



Mein Recht
mich zu
beschweren!



Es ist wichtig
jemandem Bescheid zu sagen,
wenn mir etwas Angst macht
oder ich Ärger habe
oder mich etwas wütend macht.



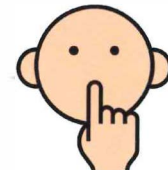
Ein anderes Wort dafür ist sich beschweren.



Es ist mein Recht mich zu beschweren!

Wir in der **alsterdorf assistenz west** freuen uns
über Hinweise und Rückmeldungen.

Wir gehen vertraulich mit Ihrer Rückmeldung um.



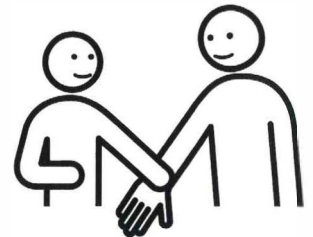
Wie kann
ich mich
beschweren?



Das kann ich alleine machen.

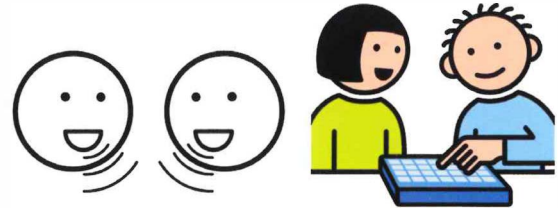


Oder das kann ich zusammen mit jemandem machen,
der mir hilft.



Wie kann ich mich beschweren?

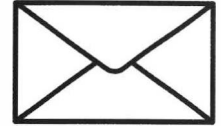
... jemandem etwas sagen



... die Gelbe Karte schreiben

Beschwerde-Karte

... einen Brief schreiben



... jemanden anrufen



... eine E-Mail schreiben



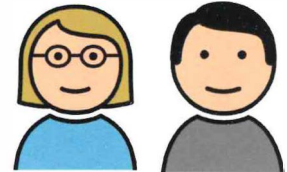
Wen kann ich
ansprechen?



Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter nimmt meine Beschwerde an!



Ich kann die Leitung ansprechen.



Meine Beschwerde wird auch von den Beiräten angenommen.



Wen kann ich ansprechen?

Ich kann eine Vertrauens-person ansprechen.



Ich kann mich auch
an die Beschwerde-stelle wenden.

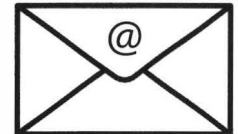
Beschwerde-Karte

Beschwerde-stelle

alsterdorf assistenz west
Beschwerdestelle
Max-Brauer-Allee 50
22765 Hamburg

040/35 74 81 23

beschwerdestelle@alsterdorf-assistenz-west.de

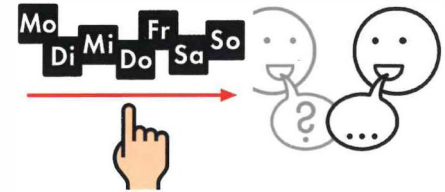


Was passiert
dann?



Meine Beschwerde wird von der Leitung bearbeitet.

Nach ungefähr einer Woche kommt eine Antwort.



Das kann eine schriftliche Mitteilung sein, wie das Problem gelöst wird.



Das kann auch eine Einladung zu einem Gespräch sein.

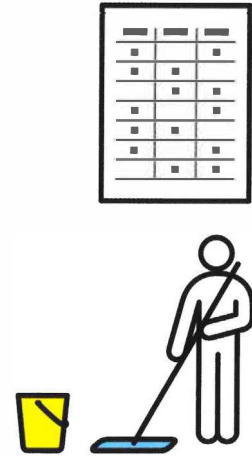


Was passiert dann?

Es wird geklärt,
was geändert werden soll.
Und es wird vereinbart,
wer was tun kann.

Zum Beispiel:

... etwas in Ordnung bringen

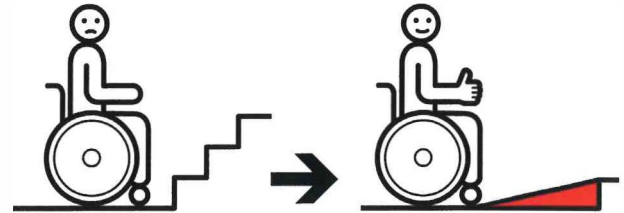


... etwas gut erklären



Was passiert dann?

... etwas verändern



... Streit klären





Die Beiräte
und die
Beschwerde



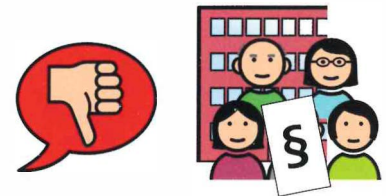
Die Beiräte
vertreten mich, wenn ich das möchte.



Den Beiräten kann ich erzählen,
wenn ich eine Idee für etwas Neues habe.



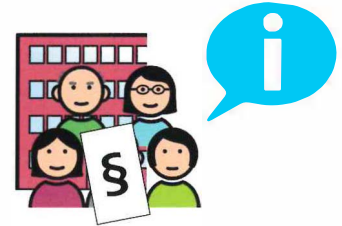
Bei den Beiräten kann ich mich beschweren.



Die Beiräte
informieren.



Die Beiräte
informieren mich über ihre Aufgaben.



Die Beiräte informieren mich darüber,
dass Rückmeldungen wichtig sind.



Die Beiräte erzählen mir auch,
dass ich mich beschweren kann
und wie das geht.

Das Informieren geht gut
auf einer gemeinsamen Besprechung.



Die Beiräte
helfen mir!



... Ich kann mit meinem Beirat sprechen



... oder einen Brief schreiben



... oder die »Gelbe Karte« schreiben.



Ich kann meinen Brief oder die Gelbe Karte
in den Info-kasten werfen oder dem Beirat geben.



Mein Beirat

kann für mich
die Beschwerde weiter leiten,
wenn ich das möchte.



Beschwerde-Karte



Die Beiräte leiten
die Beschwerde weiter

- an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- oder die Leitung
- oder an die Beschwerde-stelle.



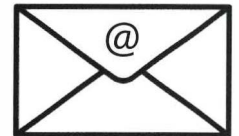
Beratung für die Beiräte

Brauchen die Beiräte Hilfe wegen einer Beschwerde, können sie sich hier melden:

Beschwerdestelle
alsterdorf assistenz west
Max-Brauer-Allee 50
22765 Hamburg

040/35 74 81 23

beschwerdestelle@alsterdorf-assistenz-west.de



Ombuds-stelle



Es gibt eine Stelle außerhalb von Alsterdorf,
die mich auch beraten kann.



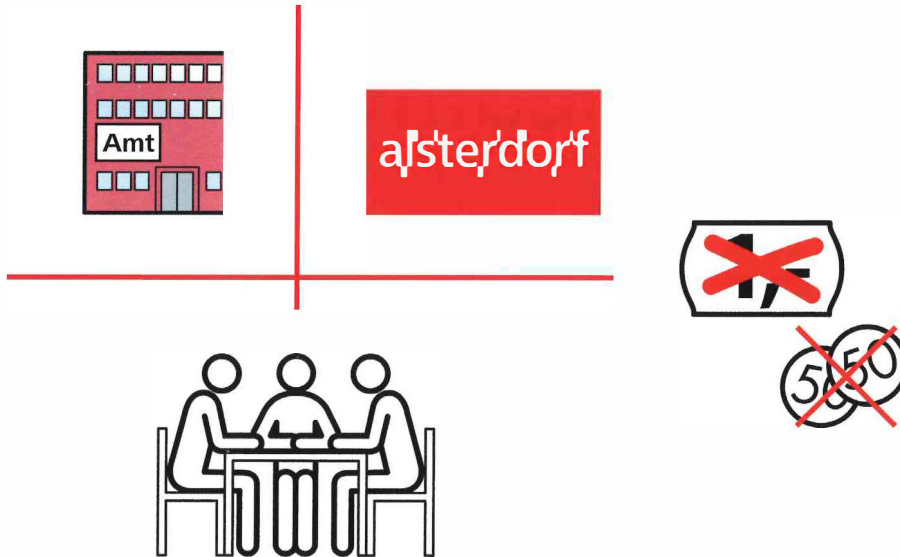
Diese Stelle heißt
Ombuds-stelle Eingliederungs-hilfe Hamburg.

Dort arbeitet ein Ombuds-mann.



Der Ombuds-mann

berät mich unabhängig von Alsterdorf
und ist kostenlos.



Der Ombuds-mann hilft mir, wenn es Fragen, Konflikte oder Ärger mit der Assistenz oder der Behörde gibt.



Der Ombuds-mann hört mir zu und erarbeitet mit mir einen Lösungsweg.

- ... Was ist mir wichtig?
- ... Was soll sich verbessern?

Auf meinen Wunsch begleitet mich **der Ombuds-mann** bei schwierigen Gesprächen persönlich.



Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg

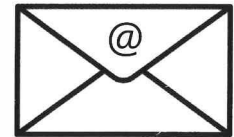
Millerntorplatz 1
20359 Hamburg

040/334 24 03 16

040/334 24 03 99

ombudsstelle@lagh-hamburg.de

www.lagh-hamburg.de/ombudsstelle



Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg

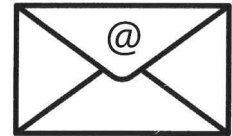
Millerntorplatz 1
20359 Hamburg

040/334 24 03 16

040/334 24 03 99

ombudsstelle@lagh-hamburg.de

www.lagh-hamburg.de/ombudsstelle



Inhalt

Expertinnen und Experten mit Assistenz-erfahrung und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von alsterdorf assistenz west haben dieses Heft gemacht.

Ein Zeichen sagt, wem die Inhalte gehören.

Das Zeichen sieht so aus: ©

© Die Rechte liegen bei alsterdorf assistenz west gGmbH, Hamburg

Bilder

METACOM Symbole © Annette Kitzinger

© Lebenshilfe

© Ombuds-stelle (Barne Kuderna)

Gestaltung

Kagel & Hymmen Werbeagentur, Hamburg

Druck

Langebartels & Jürgens, Hamburg

1. Auflage Dezember 2019