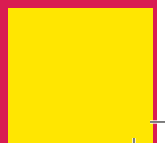
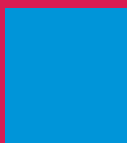
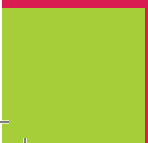




**KI E L E R**  
F E N S T E R

# Internes **Beschwerde- und Vorschlagswesen**





## Warum gibt es ein internes Beschwerde- und Vorschlagswesen?

Ein Grundpfeiler der Arbeit des KIELER FENSTER ist das partnerschaftliche Miteinander von Nutzer\*innen und Mitarbeiter\*innen.

Unser Beschwerde- und Vorschlagswesen bietet Ihnen als Nutzer\*in, Angehörige\*r und Freund\*in neben anderen Formen der Mitwirkung eine weitere Möglichkeit, sich an der Gestaltung der Angebote des KIELER FENSTER zu beteiligen.

Wir sehen Beschwerden und Vorschläge als eine wichtige Möglichkeit an, die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern und laden daher alle Beteiligten ein, ihre Anliegen einzubringen.



## Wie können Sie Beschwerden und Vorschläge einbringen?

Unser internes Beschwerde- und Vorschlagswesen bietet Ihnen unkompliziert Möglichkeiten, auftretende Konflikte zu klären und Verbesserungsvorschläge einzubringen. Dabei wünschen wir uns eine Konfliktlösung vor Ort. Bitte versuchen Sie zunächst Ihren Konflikt oder Ihren Vorschlag mit den Mitarbeiter\*innen Ihrer Einrichtung direkt zu klären. In jeder Abteilung des KIELER FENSTER stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, um Ihre Beschwerden und Vorschläge einzubringen:

- Sie suchen das **persönliche Gespräch** mit den hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen der Abteilung oder der Abteilungsleitung.
- Sie nutzen die **Vollversammlungen/Hausversammlungen** etc., um Ihre Interessen einzubringen.

- Sie wenden sich an die gewählten **Nutzersprecher\*innen** oder **Bewohnerbeiräte- und Werkstattträte**
- Sie formulieren Ihr Anliegen schriftlich und werfen es in den **Beschwerdekasten**.

Sie können sich aber auch mit Ihren Anregungen und Beschwerden direkt an den **Vorstand**, den **Aufsichtsrat** oder den **Beschwerderat** des KIELER FENSTER wenden. Welchen Weg Sie auch für Ihre Beschwerden oder Vorschläge wählen, wir versuchen möglichst schnell eine konstruktive Lösung zu finden. Anonyme Beschwerden werden allerdings nicht bearbeitet.

## Der Beschwerderat

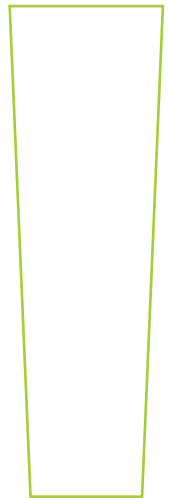
Der unabhängige interne Beschwerderat hat das Ziel, die Beschwerde aus unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten und eine einvernehmliche Lösung zwischen allen Beteiligten herbeizuführen.

Er besteht aus folgenden Personen:

- 2 Nutzer\*innen des KIELER FENSTER
- 1 bis 2 Angehörigen
- 1 bis 2 neutralen Vertreter\*innen
- 1 hauptamtlichen Mitarbeiter\*in
- 1 Vertreter\*in des Vorstands
- 1 Vertreter\*in des Aufsichtsrates

Alle Mitglieder unterliegen der Schweigepflicht.

Die aktuellen Mitglieder des Beschwerderates und ihre Kontaktdaten entnehmen Sie bitte dem Einlegeblatt „Mitglieder des Beschwerderates“.



## **KIELER FENSTER e.V.**

Geschäftsstelle:

Hamburger Chaussee 4

24114 Kiel

Tel.: 0431 | 649 80-0

Fax: 0431 | 649 80-19

email: [info@kieler-fenster.de](mailto:info@kieler-fenster.de)

**[www.kieler-fenster.de](http://www.kieler-fenster.de)**

Mitglied im Paritätischen



Spendenkonto:

Kieler Volksbank EG

BIC GENODEF1KIL

IBAN DE60 2109 0007 0065 0180 01

2025, Auflage 1000 Stück, Gestaltung: Werkforum

**SELBST**verständlich leben!

