

## **Neues Konzept für Beschwerdemanagement**

---

Schnellere Bearbeitung durch Regionalisierung: Schlichter sollen Konflikte lösen

Hamburg, 17. März 2015 – Der Bundesverband der Berufsbetreuer/innen reformiert sein Beschwerdemanagement: Regionale Schlichterinnen und Schlichter sollen künftig als vorgelagerte Instanz für die zentrale Beschwerdestelle in Hamburg aktiv Lösungen mit den Konfliktparteien erarbeiten.

Ziel ist es, die Qualität von Betreuung zu verbessern, indem Beschwerden zügig und in der Region bearbeitet werden. „Darauf haben die Betroffenen einen Anspruch“, sagt BdB-Vorstandsmitglied Jochen Halbreiter. „Bisher liefen alle Beschwerden in der Bundesgeschäftsstelle auf. Weder die zeitlichen noch fachlichen Ressourcen reichten aus, um Konflikte zügig zu lösen, zumal die Mitglieder der Beschwerdestelle nur zweimal im Jahr berieten. So wollen wir mit Beschwerden künftig nicht umgehen.“

Jede Klientin und jeder Klient kann sich an die Beschwerdestelle wenden, wenn er oder sie unzufrieden mit seinem oder ihrem Betreuer ist. Meist geht es um finanzielle Angelegenheiten. „Was wir brauchen, ist gleich zu Beginn des Beschwerdeverfahrens eine fachlich orientierte Schlichtung zwischen den Parteien, wobei das Beschwerdeverfahren beim BdB keine juristische, zivilrechtliche Klärung erbringen kann, sondern die Voraussetzungen schafft, dass beide Konfliktparteien miteinander ins Gespräch kommen und gemeinsam nach außergerichtlichen Lösungen suchen. Wir haben aktuell zehn regionale Schlichterinnen und Schlichter im Einsatz – in Berlin, Rheinland-Pfalz, Bayern, Baden-Württemberg, Thüringen und Hessen. Unser Ziel ist es, bundesweit ein flächendeckendes Netz aufzubauen. Wir hoffen, dass sich das Konzept der regionalen Schlichtung langfristig bewährt“, so Projektleiter Halbreiter.

Bisher galt das Beschwerdemanagement nur für Mitglieder des BdB-Qualitätsregisters; nun wird es auf alle Berufsbetreuer ausgeweitet, die Mitglied im BdB sind. „Es gehört zu unserem Verständnis von Qualitätssicherung, uns auch den kritischen Seiten unserer Arbeit zu stellen“, so Jochen Halbreiter. „Auch vor dem Hintergrund unserer politischen Forderung nach beruflichen Zulassungskriterien ist es wichtig, ein professionelles Beschwerdemanagement zu betreiben.“

### **Pressekontakt:**

nic communication & consulting | Bettina Melzer

Tel: 030 – 23 63 55 46 | mobil: 0163 – 575 1343 | Email: [bm@niccc.de](mailto:bm@niccc.de)

### **Über den BdB:**

Der Bundesverband der Berufsbetreuer/innen e.V. (BdB) zählt mehr als 6.500 Mitglieder. Er ist die größte Interessenvertretung des Berufsstandes "Betreuung". Der BdB vertritt die Interessen seiner Mitglieder in bundes- und landespolitischen Gremien. Der Verband fördert die Professionalisierung von Berufsbetreuung und verfolgt das politische Ziel, Betreuung als anerkannten Beruf zu etablieren. Er setzt sich für die Qualitätsentwicklung und -sicherung in der Betreuungsarbeit ein. Der BdB bietet Service- und Dienstleistungen wie Rechtsberatung, unterstützende PC-Software oder Versicherungsleistungen.