

Anleitung für Ideen und Beschwerden in BALANCE

Einige Leute von BALANCE haben sich
5 Mal in einer Arbeitsgruppe getroffen.
Sie haben besprochen,
wie alle Leute in BALANCE in Zukunft damit umgehen,
wenn jemand eine Idee oder eine Beschwerde hat.

Aber was ist eigentlich eine Idee?

Eine Idee kann ein Vorschlag oder ein Wunsch sein.
Jemandem fällt etwas Neues ein.
Es soll etwas anders oder besser werden.
Zum Beispiel wenn man ein Fest planen möchte.
Oder wenn man sich eine Veränderung wünscht.



Und was ist dann eine Beschwerde?

Eine Beschwerde ist, wenn man sagt,
dass man mit etwas unzufrieden ist.
Oder dass man sich über etwas ärgert.
Zum Beispiel wenn man zu lange warten muss
oder respektlos behandelt wird.



Was macht man in BALANCE, wenn man eine Idee oder eine Beschwerde hat?

Wenn man in BALANCE
eine Idee oder eine Beschwerde hat,
kann man das verschiedenen Menschen einfach sagen:
Zum Beispiel

- einem Kollegen oder einer Kollegin
- einem Klientensprecher oder einer Klientensprecherin
- einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin
- jemandem von der Leitung
- oder der Geschäftsführung

Das machen alle Menschen in BALANCE so.
Manchmal passiert dann gleich eine Veränderung
und man ist zufrieden.
Oder es passiert gar nichts
und man bleibt unzufrieden.
Es kann aber auch sein,
dass man sich nicht traut
die Idee oder Beschwerde zu sagen.

Wenn man weiterhin unzufrieden ist,
dann kann jetzt jeder in BALANCE
einen Zettel ausfüllen.

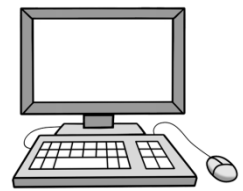
Dieser Zettel heißt:

Ideen- und Beschwerde-Blatt.

Auch Menschen von außerhalb
können ein **Ideen- und Beschwerde-Blatt** ausfüllen.
Das sind zum Beispiel Eltern
oder ein Besuchsdienst oder ein Arzt.

Wie geht das mit dem Ideen- und Beschwerde-Blatt?

1. Das **Ideen- und Beschwerde-Blatt** liegt in allen Einrichtungen von BALANCE auf.
Man kann auch einen Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin danach fragen.
Man findet das Blatt auch auf der Homepage von BALANCE unter:
<http://www.balance.at/service/ideen-und-beschwerden>
oder man schreibt eine E-mail.
Das ist die Mail-Adresse:
ibs@balance.at
2. Man kann das Blatt selbst ausfüllen, oder man kann eine Person um Unterstützung fragen.
Zum Beispiel jemanden aus der Familie oder einen Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin.
3. Man kann das ausgefüllte **Ideen- und Beschwerde-Blatt** mit der Post oder per E-Mail schicken.
Oder man kann es im Büro abgeben.
In der **Ideen- und Beschwerde-Stelle** kümmern sich eine Mitarbeiterin und eine Nutzerin um die Anfragen.
4. Man bekommt innerhalb von 3 Tagen Bescheid, ob die Idee oder die Beschwerde angekommen ist.
Man bekommt auch Bescheid, wer sich weiter darum kümmern wird.
5. Man bekommt spätestens nach 4 Wochen eine Antwort, was jetzt passiert und ob sich etwas verändern wird.
6. Die **Ideen- und Beschwerde-Stelle** überprüft ob man auch wirklich eine Antwort bekommt!



7. Bei der **Ideen- und Beschwerde-Stelle**

kann man auch anrufen:

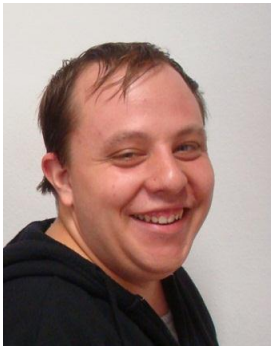
Dann kann man mit der Mitarbeiterin
Miriam Heigl sprechen.

Ihre Telefon-Nummer ist: 0664 83 65 721



Oder man kann mit dem Nutzer
Herr David Galko sprechen.

Seine Telefon-Nummer ist: 0664 83 65 720



Frau Heigl oder Herr Galko schreiben
die Idee oder die Beschwerde genau auf
und leiten sie dann weiter.

Es ist mutig und manchmal auch unbequem
eine Idee oder eine Beschwerde zu sagen.
Es kann mühsam sein,
das **Ideen-und Beschwerde-Blatt** auszufüllen.
Es ist aber wichtig und es lohnt sich auch.
BALANCE will Ideen und Beschwerden hören
und etwas verändern!