

# Beschwerdeformular Teilbetreutes Wohnen

## Allgemeine Hinweise

In unserer täglichen Arbeit sind wir auf inhaltliche Rückmeldungen angewiesen, auch wenn sie kritisch oder unangenehm sein mögen. Durch eine Beschwerde haben wir die Gelegenheit, den Begleitungsprozess zu analysieren, allenfalls Missverständnisse zu klären und auf Versäumnisse oder Fehler zu reagieren.

Weil wir es in unserer Verantwortung sehen, auch in diesem Bereich eine ehrliche und offene Haltung einzunehmen, wollen wir einen offenen Beschwerdeweg einrichten, der grundsätzlich auch die Möglichkeit einer anonymen Beschwerde vorsieht.

Wir nehmen jede Rückmeldung ernst und sind um eine Bearbeitung bemüht. Leider stoßen wir bei einer anonymen Beschwerde aber an folgende Grenzen:

- Eine inhaltliche Rückmeldung an jene Person, welche die Beschwerde formuliert hat, ist nach erfolgter Klärung nicht möglich.
- Eine inhaltliche Bearbeitung setzt vielfach voraus, dass im Rahmen der Analyse des Begleitungsprozesses Rückfragen an jene Person, welche die Beschwerde formuliert hat, möglich sind.
- Oftmals hilft ein klärendes Gespräch in einem geschützten Rahmen – das ist bei anonymen Beschwerden nicht möglich.
- Allenfalls notwendige Maßnahmen sind aufgrund einer anonymen Beschwerde kaum bis gar nicht setzbar („Beweisproblematik“).

Mit Angabe der persönlichen Daten wird eine inhaltliche Rückmeldung darüber, was anlässlich der Beschwerde mit welchem Ergebnis unternommen wird, ermöglicht.

Mit Absenden der als freiwillig gekennzeichneten Daten stimmen Sie der Verarbeitung dieser Daten im Zusammenhang mit der Beschwerde zu.

Ihre Daten werden so lange, wie dies für die Bearbeitung und Evaluation der Ergebnisse einer Beschwerde erforderlich ist, verarbeitet.

Ihre Beschwerde wird innerhalb einer Woche bearbeitet.

Sie können die Beschwerde entweder per Email ([stephan.wagenhofer@integrationwien.at](mailto:stephan.wagenhofer@integrationwien.at)), persönlich oder per Post an unseren Vereinssitz übermitteln:

integration wien  
Tannhäuserplatz 2/1  
1150 Wien



Soll die Beschwerde vertraulich behandelt werden?

ja

nein

Grundsätzlich werden Beschwerden so weit als möglich vertraulich behandelt, sollte von Ihnen der Wunsch dazu geäußert werden.

Die vertrauliche Behandlung der Beschwerde heißt, dass Ihre Daten nur den bearbeitenden Personen bekannt sind.

Die Vertraulichkeit hat aber dort ihre Grenzen, wo die Organisation handeln muss (etwa beim Vorwurf der Gewalt etc.).

Datum und Unterschrift:

---