





Bundesweite unabhängige  
Beschwerdestelle für die Lebenshilfe

### Kontaktaufnahme zur Bubl durch Dialoggruppe

definierter Kommunikationskanal	Anruf, WhatsApp, E-Mail, Brief
---------------------------------	--------------------------------

### Verfahrenszuständigkeit Bubl

Eingang	Eingangsbestätigung innerhalb von 7 Tagen
Gesprächsangebot 1. Beratung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alternativen aufzeigen/Beratung – selbstständige Klärung</li><li>• Beschwerdeannahme</li><li>• informelle Anfragen</li><li>• Seelsorge</li></ul>
Schweigepflichtentbindung/ Datenschutzvereinbarung ja/nein	<ul style="list-style-type: none"><li>• Versendung innerhalb einer Woche</li><li>• Rückantwort 2 - 6 Wochen</li><li>• Anlegen der Akten</li><li>• Rückmeldebogen erstellen</li></ul>
Versendung an LH LGF	<ul style="list-style-type: none"><li>• Infos zusammenstellen für LV/öE</li><li>• Versand mit der Bitte um Bearbeitung/Rückmeldung innerhalb von zwei Wochen</li></ul>

### Verfahrenszuständigkeit bei Landesverband

Erhalt der Beschwerde und Klärung der Zuständigkeit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bestätigung der eingegangenen Beschwerde bei Bubl innerhalb von zwei Wochen</li><li>• Rückmeldung zur Entscheidung der Verfahrenszuständigkeit</li></ul>
--	--

### LV/Bubl in der Verfahrenszuständigkeit

Übermittlung der Beschwerde an Dienst/Einrichtung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Information und Übermittlung der Beschwerde dem/der beschwerdeten Dienst/Einrichtung</li><li>• Bieten Support/Reflexion dem/der Dienst/Einrichtung an</li><li>• Klären über das Verfahren auf</li><li>• Bitten um Rückmeldung zur Annahme/Ablehnung der Beschwerde innerhalb von zwei Wochen</li><li>• Bitte um Rückmeldung über das Ende der Beschwerdebearbeitung gegenüber LV/Bubl</li><li>• Informieren sich gegenseitig über das Endergebnis</li></ul>
--	---

### Verfahrenszuständigkeit bei beschwerdeter Dienst/Einrichtung

Bearbeitung der Beschwerde und Rücklauf zu/m LV/Bubl	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beschwerdebearbeitung nach internem Verfahren</li><li>• besteht kein Verfahren kann Support durch LV/Bubl eingefordert werden</li><li>• besteht Reflexionsbedarf oder anderweitiger Bedarf kann LV/Bubl um Support gebeten werden</li><li>• Information an LV/Bubl zum Abschluss und Ergebnis der Beschwerde</li></ul>
---	--