

Arbeiterwohlfahrt Bundeskonferenz 2012  
23.11. – 25.11.2012 in Bonn

**Antrags-Nr.: 2.1.-112**

**Thema: Die Rechte von Nutzern/innen von AWO Einrichtungen stärken**

Die Arbeiterwohlfahrt bietet soziale Dienstleistungen mit hoher Qualität für alle an. Sie betrachtet fachliches und kompetentes Handeln sowie Verlässlichkeit in ihren Entscheidungen als unverzichtbar, weil sie den Erfolg, das Ansehen und die Glaubwürdigkeit des Verbandes bestimmen. Die AWO handelt in sozialer, wirtschaftlicher und ökologischer Verantwortung, sie setzt sich für einen sorgsamem Umgang mit vorhandenen Ressourcen ein. Sie gewährleistet Transparenz und Kontrolle ihrer Arbeit. Für die Arbeiterwohlfahrt steht der Mensch im Mittelpunkt.

Mit diesen Aussagen aus ihrem Leitbild sind grundlegende Anforderungen an die Sicherheit und Verlässlichkeit ihrer Tätigkeit als Dienstleistungsanbieter gegenüber Nutzern/innen\* verbunden. Die AWO verpflichtet sich im Rahmen der Sozialen Arbeit in ihren Einrichtungen und Diensten zur Einhaltung nachfolgender Grundsätze des Verbraucherschutzes:

1. Eindeutige und transparente Vertragsgrundlagen, die bei Bedarf erläutert, in leichter Sprache vermittelt werden und alle wesentlichen Informationen zu Leistungsinhalt und –umfang enthalten, sichern die Rechtsposition der Nutzer/innen.
2. Informationen über wesentliche Fragen des Dienstleistungsprozesses (u. a. Zuständigkeiten, Ansprechpartner/innen, Abläufe, Beratungsmöglichkeiten) werden den Nutzer/innen und ihren Vertreter/innen im Vorfeld, bei Beginn und bei Änderungen fortlaufend zur Orientierung und zur Sicherung der Mitwirkungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt.
3. Die Planung, Durchführung und Auswertung der Dienstleistungserbringung erfolgt grundsätzlich immer unter Beteiligung der Nutzer/innen bzw. ihrer Vertreter/innen.
4. Die Nutzer/innen bzw. ihre Vertreter/innen werden über Änderungen der Dienstleistungserbringung frühzeitig informiert und in Planung und Entscheidung bestehender bzw. zu installierender Mitbestimmungsinstrumente einbezogen.
5. Im Rahmen des Risikomanagements werden alle die Sicherheit der Nutzer/innen betreffenden Risiken erfasst, analysiert und durch gezielte Maßnahmen der Vorbeugung beantwortet.
6. Die Ergebnisse aus regelmäßigen Erhebungen zur Zufriedenheit der Nutzer/innen mit der Dienstleistungsqualität werden transparent gemacht und finden Eingang in konkrete Verbesserungsmaßnahmen.
7. Leicht zugängliche Beschwerdemöglichkeiten werden den Nutzer/innen, ihren Vertreter/innen und Angehörigen angeboten. Auf Beschwerden wird zeitnah reagiert, die Bearbeitung erfolgt transparent und für die Nutzer/innen nachvollziehbar.
8. Nutzer/innen bzw. ihre Vertreter/innen erhalten grundsätzlich die Möglichkeit, sich bei Problemen an eine Vertrauens- oder Ombudsperson als unabhängige Beschwerdeinstitution wenden zu können. Der Zugang zu dieser Person steht in diesem Zusammenhang auch den Mitarbeitenden zur Verfügung.

Arbeiterwohlfahrt Bundeskonferenz 2012  
23.11. – 25.11.2012 in Bonn

9. Zum Schutz der Nutzer/innen vor Übergriffen von Gästen, Mitarbeitenden oder anderen Nutzer/innen werden von den Einrichtungen und Diensten arbeitsfeldbezogen angemessene Maßnahmen zur Gewaltprävention und zum Umgang mit Gewaltpotential ergriffen, regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.
10. Die Einrichtungen und Dienste der AWO arbeiten mit den Institutionen der externen Qualitätssicherung und des Verbraucherschutzes zur ständigen Weiterentwicklung ihrer Dienstleistungsqualität und –sicherheit eng zusammen.

Diese Grundsätze sind in Richtlinien zu vertiefen und zu konkretisieren, die dem Bundesausschuss zur Beschlussfassung vorgelegt werden sollen.

(\* Der Begriff Nutzer/innen wird als genereller Begriff für die in den Arbeitsfeldern unterschiedlichen Bezeichnungen wie Ratsuchende, Klienten, Kunden, Bewohner/innen usf. benutzt)