

## **Entwurf**

Geschäftsordnung des Beschwerderates für die Versorgungsbereiche Psyche, Sucht und Behinderung in der Stadt Wuppertal

### **§ 1**

#### **Zusammensetzung und Trägerschaft**

1) Der Beschwerderat setzt sich aus Betroffenen, Angehörigen und professionellen Helferinnen und Helfern zusammen. Aus den Bereichen Psyche, Sucht und Behinderung müssen entsprechend dem dialogischen Prinzip Betroffene/r, Angehörige/r (aus dem Bereich der Selbsthilfe) und Fachmänner/Fachfrauen vertreten sein.

Die Mitglieder werden durch die jeweilige Fachgruppe für ein Jahr delegiert. Eine wiederholte Delegation ist möglich.

Der Beschwerderat wählt zwei SprecherInnen zur Wahrnehmung der Außenvertretung. Bei Bedarf kann der Beschwerderat weitere Personen zur Beratung hinzuziehen. Die Arbeit der Mitglieder ist ehrenamtlich bzw. unentgeltlich.

2) Träger der Beschwerdestelle ist die Arbeitsgemeinschaft für Psychosoziales und Behinderung. Die organisatorische Anbindung und fachliche Begleitung liegt bei der Psychosozialen Planung und Behindertenplanung der Stadt Wuppertal (201.PB).

### **§ 2**

#### **Zuständigkeit**

Die Zuständigkeit erstreckt sich auf die ambulante Betreuung und Versorgung in den Bereichen der sozial-psychiatrischen Hilfen, Suchtkranken – und Behindertenhilfe, sowie auf die zuständigen Fachkliniken für die stationäre und teilstationäre Versorgung von psychisch kranken und suchtkranken Menschen.

Die sachliche Zuständigkeit orientiert sich an den Trägern und Einrichtungen, die der „Arbeitsgemeinschaft für Psychosoziales und Behinderung“ angehören und der Vereinbarung zur Zusammenarbeit mit der Stadt Wuppertal beigetreten sind. Ausgenommen werden bis auf weiteres die Beratungsstellen im Bereich der psychosozialen Versorgung (Fachgruppe

Beratung in Lebensfragen) und der Bereich Obdachlosigkeit (Fachgruppe Hilfen bei Obdachlosigkeit).

### **§ 3 Aufgaben der Beschwerdestelle**

Der Beschwerderat bearbeitet die eingehenden Beschwerden. Diese sollen unvoreingenommen geprüft und der Sachverhalt aufgeklärt werden. Insoweit unterstützt er Betroffene und deren Angehörige bei der Wahrnehmung ihrer berechtigten Interessen.

### **§ 4 Erreichbarkeit**

Der Beschwerderat ist postalisch, telefonisch und über Anrufbeantworter zu erreichen. Zusätzlich wird durch mindestens ein Mitglied des Beschwerderates eine wöchentliche Sprechstunde abgehalten.

### **§ 5 Sitzungen**

Die Mitglieder des Beschwerderates tagen regelmäßig einmal im Monat in nicht öffentlicher Sitzung. Bei Dringlichkeit können mindestens zwei Mitglieder eine außerordentliche Sitzung einberufen, zu denen die Mitglieder unter Einhaltung einer Frist von drei Werktagen eingeladen werden müssen. Der Beschwerderat ist arbeitsfähig, wenn mindestens fünf der Mitglieder anwesend sind. In den Sitzungen wird über die inhaltliche Behandlung und die Vorgehensweise bezüglich der Beschwerden beraten, sowie anschließend entschieden. Über den Verlauf der Sitzungen ist ein Ergebnisprotokoll mit Anwesenheitsliste zu führen.

### **§ 6 Arbeitsweise**

1. Die Bearbeitung der Beschwerden wird von dem Beschwerderat an zwei Mitglieder verantwortlich delegiert. Je eine/r dieser Beauftragten muss aus dem Kreis der Fachleute und aus dem Kreis der Betroffenen und Angehörigen stammen.
2. In den wöchentlichen Sprechstunden ist der Anrufbeantworter abzuhören und eingegangene Beschwerden sind zu sichten, damit eine zeitnahe Bearbeitung der Beschwerden erfolgen kann. Es muss sichergestellt sein, dass die von der Beschwerde betroffene Stelle nicht gleichzeitig in der Beschwerdebearbeitung involviert ist.
3. Ist aufgrund der Umstände ein schnelles Handeln erforderlich, muss unter Hinzuziehung einer zweiten Person (für den Fall, dass nur eine Person die Sprechstunde durchführt) mit der Bearbeitung der

Beschwerde begonnen werden, oder eine außerordentliche Sitzung des Rates einberufen werden. Ggf. entwickelt der Beschwerderat einen Leitfaden zur Vorgehensweise.

4. Die Kontaktaufnahme der Beauftragten mit der von der Beschwerde betroffene Stelle und sonstigen beteiligten Personen und Institutionen erfolgt in einer mit dem/der BeschwerdeführerIn abgestimmten Form. Es sollen wenn immer möglich, tragfähige, einvernehmliche Lösungen gefunden werden.
5. In Fällen, in denen keine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann, entscheidet der Beschwerderat im Konsens über das weitere Vorgehen und spricht ggf. eine Empfehlung aus.
6. Der Beschwerderat gibt dem/der BeschwerdeführerIn eine Rückmeldung über das Ergebnis und bei längerer Bearbeitungsdauer ggf. zuvor eine Zwischennachricht.
7. Bei wiederkehrenden und erkannten strukturellen Beschwerden ist die Fachstelle 201.PB einzubeziehen.

## **§ 7 Berichterstattung**

Der Arbeitsgemeinschaft Psychosoziales und Behinderung, dem Behindertenbeirat und dem Ausschuss für Soziales, Gesundheit und Familie ist ein jährlicher Erfahrungs- und Ergebnisbericht vorzulegen. Die Berichterstattung erfolgt anonymisiert.

## **§ 8 Datenschutz**

Jedes Mitglied des Beschwerderates hat über die persönlichen Daten der an einem Beschwerdeverfahren beteiligten Personen strengstes Stillschweigen zu bewahren und eine entsprechende Erklärung zu unterschreiben. Die Schweigepflicht besteht auch nach der Beendigung der Mitgliedschaft in der Beschwerdestelle weiter.

## **§ 9 Vertretung nach außen**

Die Information der Öffentlichkeit oder interessierter Dritter über Grundsätze, Arbeitsweise oder Ziele des Beschwerderates erfolgt über die SprecherInnen des Beschwerderates.

Wuppertal, den