



# Beschwerden über berufliche Betreuer/innen?

## Erste Anlaufstelle bei Beschwerden

Es kommt vor, dass Klient/innen oder Angehörige unzufrieden mit der Arbeit von Berufsbetreuer/innen sind. In diesen Fällen können sie sich an das BdB-Beschwerdemanagement wenden. Einzige Voraussetzung: Die Betreuerin oder der Betreuer muss Mitglied im BdB sein. Ansonsten sind Gerichte oder Behörden die richtige Anlaufstelle.

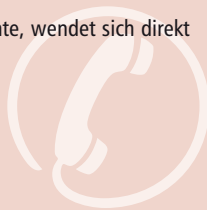
Mit seinem freiwilligen Angebot will der BdB einen Beitrag zu mehr Qualität in der Betreuung leisten. Unser Ziel ist, unbürokratische Lösungen bei Konflikten zu finden. Hierfür haben wir ein System von bis zu drei Phasen entwickelt.

Grundsätzlich gilt: Das BdB-Beschwerdemanagement bietet an, zu schlichten und zu vermitteln. Dabei werden die Fälle aus berufsfachlicher Sicht beurteilt. Eine juristische und zivilrechtliche Klärung ersetzt dieses Verfahren demnach nicht.

## Beschwerde einreichen

Wer eine Beschwerde einreichen möchte, wendet sich direkt an die BdB-Geschäftsstelle.

Kontakt: Martina Fischer  
Telefon: (040) 386 29 03 90  
E-Mail: [martina.fischer@bdb-ev.de](mailto:martina.fischer@bdb-ev.de)



## Starker Verband – starke Gemeinschaft

Der 1994 gegründete Bundesverband der Berufsbetreuer/innen e.V. (BdB) ist mit rund 6.500 Mitgliedern die größte berufsständische Vereinigung in der Betreuung. Die drei Säulen der Verbandsarbeit sind

- Interessenvertretung in Politik, Fachkreisen und Öffentlichkeit
- Fachliche Weiterentwicklung der rechtlichen Betreuung
- Service- und Dienstleistungen



Bundesverband der Berufsbetreuer/innen e.V.  
Schmiedestraße 2, 20095 Hamburg  
Telefon (040) 386 29 03-0  
[info@bdb-ev.de](mailto:info@bdb-ev.de), [www.bdb-ev.de](http://www.bdb-ev.de)

ah kommunikation – Agentur für Public Relations, Hamburg, [www.ah-kommunikation.net](http://www.ah-kommunikation.net)



Unterstützung  
und Schlichtung  
bei Konflikten





## Ortsnah, schnell und unabhängig

Um schnell, unabhängig und ortsnah unterstützen zu können, setzt das BdB-Beschwerdemanagement regionale Schlichter/innen in den jeweiligen Bundesländern ein. Schlichter/innen sind Berufsbetreuer/innen, die sich um eine Vermittlung zwischen den Parteien bemühen und nach Kompromissen und einvernehmlichen Lösungen suchen. Wenn der Konflikt sich nicht durch eine Schlichtung lösen lässt, wird er an die

fachübergreifende BdB-Beschwerdestelle weitergeleitet. Die Mitglieder prüfen die Fälle aus berufsfachlicher Sicht und setzen sich zusammen aus den Bereichen Berufsbetreuung, Recht, Selbsthilfe-Organisationen und BdB-Vorstand.

## Dokumentation und Schweigepflicht

Jeder Beschwerdefall wird mit einem Bericht abgeschlossen, der allen Beteiligten zugeht – auch dann, wenn keine Vermittlung oder Lösung möglich war. Alle Beteiligten des Beschwerdemanagements unterliegen der Schweigepflicht.

## VORTEILE DES BDB-BESCHWERDEMANAGEMENTS

- Regionale Schlichter/innen sind schnell vor Ort.
- Alle Schlichter/innen sind als Betreuer/innen im BdB-Qualitätsregister eingetragen und haben zusätzliche Kenntnisse im Bereich der Schlichtung.
- Die BdB-Beschwerdestelle arbeitet fachübergreifend und setzt sich zusammen aus Mitgliedern verschiedener Professionen.
- Die Dienstleistung des BdB-Beschwerdemanagements ist kostenfrei.



### EINGANG BESCHWERDE

BdB-Geschäftsstelle nimmt die Beschwerde entgegen und setzt das Verfahren in Gang.

## Ablauf bei Beschwerden

