

## Möglichkeiten für Rückmeldungen, Beschwerden, Anliegen

1. Zunächst besteht für unsere Klient\*innen die Möglichkeit, ihre jeweiligen Bezugsbetreuungen anzusprechen. Als erstes sollte diese Chance genutzt werden, um im direkten Kontakt mit der/dem zuständigen Mitarbeiter\*in das Anliegen aufzugreifen und zu klären.
2. Sollte es Gründe geben, das Anliegen oder eventuelle Kritik nicht mit der Bezugsbetreuung besprechen zu wollen / zu können oder sollte der Klärungsversuch nicht erfolgreich gewesen sein, so ist in diesem Fall die Teamleitung als unabhängige Kontaktperson zuständig und dafür ansprechbar.
3. Sollte die Bezugsbetreuung die Teamleitung sein, kann man sich in diesem Fall an seine Vertretungsbetreuung wenden oder an die Geschäftsführung.

Unsere Klient\*innen haben die Möglichkeit, sowohl schriftlich (postalisch oder per Mail) als auch mündlich (bei einem persönlichen Treffen oder telefonisch) Rückmeldungen, Kritik und Anliegen zu kommunizieren.

Die Geschäftsstelle des Balance e.V. und der Balance Wohnen gGmbH hat folgende Adresse:

Birkenweg 82  
30827 Garbsen-Berenbostel

Mail: [info@balance-ev.com](mailto:info@balance-ev.com)  
[abw@balance-wohnen.com](mailto:abw@balance-wohnen.com)

Anliegen und / oder Kritik werden nach Erhalt mit den beteiligten / betreffenden Personen besprochen und ein weiteres Vorgehen erörtert. Unsere Klient\*innen bekommen zeitnah Rückmeldung über die diesbezüglichen Überlegungen, Planungen und etwaige Konsequenzen. Unser Anliegen ist es, mit unseren Klient\*innen gemeinsam eine zeitnahe Klärung zu erreichen!