

## Was wir tun

Der Club 82 ist ein gemeinnütziger Verein, der vorwiegend Menschen mit Lernschwierigkeiten verschiedene Dienstleistungen anbietet. Dazu gehören z.B. Beratung, Reisen und Urlaub, Allein Reisen, Kurse, Tagesveranstaltungen, Sport und Bildungsangebote, Hilfen für Familien, Kurzzeitpflege „Wohnen am Kreisel“, Partnervermittlung „Herzessache“, Schul- und Kindergartenintegration „zamme“ und vieles mehr.

Obwohl wir unsere Dienste besonders für Menschen mit Behinderung anbieten, sind wir doch auch stark daran interessiert, dass auch Menschen ohne Behinderung teilnehmen. Außerdem versuchen wir, schon bestehende Angebote der Welt der nicht behinderten Menschen (z.B. Reiseanbieter, Volkshochschule, Sozialstation, usw.) unseren Kunden zugänglich zu machen.

## Bitte orientieren Sie sich bei ihrer Begleitertätigkeit an folgendem:

- Nehmen Sie unsere Kunden ernst
- Hören Sie unseren Kunden aufmerksam zu
- Seien Sie höflich zu unseren Kunden
- Sprechen Sie mit unseren Kunden in leichter Sprache
- Wenn Sie eine Frage gestellt haben, lassen Sie unseren Kunden Zeit zu antworten.
- Unsere Kunden sind es oft nicht gewohnt, Entscheidungen zu treffen oder Dienstleistungen einzufordern. Gehen Sie deshalb auf unsere Kunden zu und helfen Sie ihnen dabei.
- Lassen Sie unsere Kunden zwischen verschiedenen Möglichkeiten wählen.
- Wir meinen: Unsere Kunden wissen selbst am besten, was für sie gut ist.
- Lassen Sie unseren Kunden deshalb selbst entscheiden. Bevormunden Sie sie nicht.
- Lassen Sie unsere Kunden neue Dinge ausprobieren, auch wenn Sie selbst unsicher sind, ob es das richtige ist. Man lernt durch ausprobieren und aus Fehlern.
- Nehmen Sie unseren Kunden Verantwortung nicht weg.
- Wenn unsere Kunden nicht sagen, was sie wollen (z.B. weil sie sich nicht ausdrücken können), dann können Sie ihnen einen Vorschlag machen und den Vorschlag auch umsetzen. Oftmals weiß man erst hinterher, ob es das richtige war oder nicht. Aber zwingen Sie nicht. Orientieren Sie sich in diesen Fällen einfach daran, was Sie selbst gerne tun würden. Die Wünsche, Interessen und Bedürfnisse sind oft ähnlich.

Unsere Kunden haben Anspruch darauf, dass die Dienstleistung ihren Erwartungen entsprechend erbracht wird.