

Merkblatt für KlientInnen: Ich möchte mich beschweren

Sie sind unzufrieden mit einem Beratungsprozess, dem Verhalten einer Beratungsperson oder Mitarbeitenden (Sekretariat, Verwaltung), der Leitung, den Strukturen innerhalb der Beratungsstelle (z. B. räumliche Ausstattung) oder internen Abläufen und Prozessen und möchten sich beschweren? Wir hören Ihnen zu und nehmen Sie mit Ihrem Anliegen ernst!

Haben Sie zunächst geprüft, ob Ihr Anliegen im direkten Gespräch und informell zur Zufriedenheit aller Beteiligten gelöst werden kann? War ein solches Gespräch nicht möglich bzw. hat ein solches Gespräch nicht weitergeführt, können Sie eine formelle Beschwerde einreichen.

An wen ist die Beschwerde wie zu richten?

Sie können Ihre Beschwerde telefonisch, persönlich oder schriftlich (z.B. als Brief oder per E-Mail) an die Leitung der Beratungsstelle richten. Bitte nennen Sie Ihren Namen, damit Ihre Beschwerde bearbeitet werden kann. Anonyme Beschwerden werden der Leitung lediglich zur Kenntnis gegeben und in der Regel nicht bearbeitet.

Betrifft die Beschwerde die Person des/der Leiter/in, kann sie direkt an den Dekan des Evangelischen Kirchenbezirks Balingen gerichtet werden.

Was passiert nach Eingang der Beschwerde?

- (1) Sie erhalten in der Regel innerhalb von zwei Wochen eine schriftliche Bestätigung, dass die Beschwerde angekommen ist, und wir bieten Ihnen ein Gespräch an.
- (2) Die Bewertung und weitere Bearbeitung von Beschwerden erfolgt als interner Prozess durch die Personen bzw. Funktionsträger/-innen, die mit der Dienst- und Fachaufsicht betraut sind. In der Regel ist das die Leitung der Beratungsstelle. Je nach Inhalt und Tragweite der vorgebrachten Beschwerde setzt die Leitung die nächsthöhere Vorgesetztebene zeitnah in Kenntnis. Bezieht sich die Beschwerde auf Mitarbeitende, nimmt die Leitung Rücksprache mit der/dem Mitarbeitenden, über die/den die Beschwerde geführt wird. Berater/-innen, über die sich Klienten/-innen beschweren, müssen von diesen ggf. eine Entbindung von der Schweigepflicht einholen, um intern Stellung beziehen zu können.
- (3) Die Bearbeitung der Beschwerde ist abgeschlossen, wenn der Sachverhalt geklärt ist. Sie erhalten in der Regel schriftlich innerhalb von vier Wochen eine individuelle Rückmeldung. Es besteht auch die Möglichkeit, ein klärendes Gespräch mit allen beteiligten Personen zu führen.