

Evangelische Konferenz für Familien- und Lebensberatung e.V.
Fachverband für Psychologische Beratung und Supervision (EKFuL)
Bundesgeschäftsstelle: Lehrter Str. 68, 10557 Berlin, www.ekful.de



Umgang mit Beschwerden in Evangelischen Beratungsstellen Eine Orientierungshilfe

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
I. Grundhaltung im Umgang mit Beschwerden	4
Fehlerkultur und Verbesserungsmanagement	4
II. Umgang mit Beschwerden in Beratungsstellen	5
1. Transparentes Beschwerdeverfahren	5
2. Beschwerdeführende und Inhalte von Beschwerden	5
3. Zugangswege / Möglichkeiten, sich zu beschweren	6
4. Ablauf nach Eingang einer Beschwerde	7
5. Bewertung von Beschwerden im Kontext der institutionellen psychologischen Beratung	7
6. Abschließende Bearbeitung einer Beschwerde	9
7. Dokumentation und Aufbewahrung	10
Anhang: Muster-Formular zur Erfassung von Beschwerden	11

Herausgeberin:

Evangelische Konferenz für Familien-
und Lebensberatung e.V. Fachverband
für Psychologische Beratung und
Supervision (EKFuL)
Lehrter Str. 68, 10557 Berlin

Redaktion:

Ulrike Stender, Mülheim
Sabine Winter, Karlsruhe
Ute Zöllner, Kassel

Stand: Februar 2017

Vorwort

Die EKFuL stellt hiermit eine Orientierungshilfe für den Umgang mit Beschwerden zur Verfügung.

Ausgangspunkt war die Erarbeitung der "Berufsethische Standards und deren Qualitätssicherung in Evangelischen Beratungsstellen", in denen ein systematischer, transparenter Umgang mit Beschwerden als Qualitätsstandard verankert ist.

Verstöße von Mitarbeitenden einer Beratungsstelle gegen fachliche und berufsethische Standards der Beratungsarbeit können von Ratsuchenden, von Mitarbeitenden der Stelle sowie von externen Dritten beanstandet werden.

Die Orientierungshilfe zielt auf den regelhaften Umgang mit Beschwerden in Beratungsstellen ab und ist themenunspezifisch gehalten, so dass sie unabhängig von einzelnen Beschwerdegründen und Beschwerdeführenden nutzbar ist.

Verstöße gegen die sexuelle Selbstbestimmung sind in diesem Papier nicht ausdrücklich thematisiert, weil sie entsprechend der jeweils gültigen landeskirchlichen Vereinbarungen behandelt werden.

Berufsrechtliche Regelungen in größeren Organisationen (z. B. Psychotherapeutenkammern) aber auch gesetzliche Regelungen sehen für das Beschwerdemanagement externe Schlichtungs- oder Ombudsstellen vor.

Wohl wissend um die Vorteile solcher Regelungen werden – mit Blick auf die überwiegende Zahl der evangelischen Beratungsstellen und ihre Strukturen – im Folgenden Empfehlungen für ein beratungsstelleninternes Beschwerdemanagement gegeben. Eine Einbeziehung externer Personen ist hier nur in besonderen Fällen und dann aus dem Trägerbereich der Stelle vorgesehen.

Jan Wingert
Vorstandsvorsitzender

I. Grundhaltung im Umgang mit Beschwerden

Eine Beschwerde ist Ausdruck davon, dass jemand sich selbst und andere ernst nimmt. Mit einer Beschwerde suchen Menschen den Dialog. Für diesen Dialog ist es wichtig, dass sie sich mit ihrem subjektiven Unbehagen und Unrechtsempfinden angenommen fühlen können. Beratungsstellen begegnen daher den Beschwerdeführenden mit einer wertschätzenden Grundhaltung.

Für den konstruktiven Umgang mit Beschwerden ist es erforderlich, dass sich die Beratungsstellen auf allen Ebenen als lernende Organisation verstehen. Damit folgen sie dem Grundsatz der ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung von Dienstleistungen sowie von Führungs- und Unterstützungsprozessen.

Ein systematisches Verfahren für den Umgang mit Beschwerden ist Bestandteil des Qualitätsmanagements:

Beschwerden sind Anlässe zur Weiterentwicklung der Qualität. Aus Beschwerden lässt sich lernen; sie enthalten in der Regel Chancen zur Verbesserung. Sie werden nicht als Angriff auf Person und Professionalität derjenigen betrachtet, über die die Beschwerde geführt wird.

Die Beurteilung einer Beschwerde ist geprägt vom Respekt vor den Beteiligten und deren Interessen und Anliegen:

Die Beratungsstellen und die auf Leitungsebene Zuständigen sind sich ihrer Verantwortung gegenüber den ratsuchenden Menschen bewusst und achten deren Rechte, Wünsche und Ängste.

Sie achten gleichermaßen den Anspruch der betroffenen Mitarbeitenden auf eine rücksichtsvolle und grundsätzlich solidarische Haltung des Trägers ihnen gegenüber im Sinne der Fürsorgepflicht des Dienstgebers.

Fehlerkultur und Verbesserungsmanagement

Im Qualitätsmanagement bedeutet **Fehler**

- Nichterfüllung einer festgelegten Anforderung eines Ablaufs
- Abweichung von getroffenen oder anerkannten Regelungen und Beeinträchtigung der Dienstleistung
- Nicht beabsichtigtes, oftmals auch nicht erwartetes, unerwünschtes Ereignis einer bewusst oder unbewusst ausgeführten oder unterlassenen Maßnahme

Fehler werden als Chance zur Verbesserung begriffen. Bei der Fehleranalyse sollte daher mehr auf diese Chance geachtet werden, als auf den Schaden, der möglicherweise entstanden ist.

Dazu bedarf es einer **Fehlerkultur**, die dem Leitgedanken folgt "Lieber ein Lernen mit Fehlern als ein Stillstand ohne Fehler" sowie eines kontinuierlichen Verbesserungsmanagements.

Fehler werden im Kontext der beteiligten Einflussfaktoren betrachtet, denn Qualität wird vom gesamten System beeinflusst: beteiligte Personen (z.B. Teammitglieder), technische Bedingungen (z.B. Arbeitsplatzgestaltung), organisatorische Gegebenheiten (z.B. Dienst-anweisungen, Organisationsabläufe, Arbeitszeiten) sowie gesellschaftliche Rahmenbedingungen (z.B. gesetzliche Grundlagen, finanzieller Rahmen).

Fehler werden zuerst dem Prozess zugeordnet, nicht dem Individuum. Fehler haben im Allgemeinen einen Werdegang hinter sich. Sie passieren selten plötzlich und werden nicht nur durch ein einziges Individuum verursacht. Somit ist Fehlerkultur Prozessüberprüfung.

Im Vordergrund steht daher die gemeinsame Ursachenanalyse und Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten, nicht die Suche nach dem "Schuldigen".

Das **Verbesserungsmanagement** beinhaltet die Überprüfung und Weiterentwicklung von Prozessen der Leistungserbringung – sowohl kontinuierlich-präventiv als auch angeregt durch konkrete Beschwerden und Fehleranalysen

- auf der Führungs- und Leitungsebene (z. B. durch Qualitätszirkel Leitung)
- auf der Ebene des Trägers
- auf Ebene der unterstützenden Prozesse der Verwaltung (z.B. durch Qualitätszirkel Verwaltung)
- auf der Ebene der Mitarbeitenden (z.B. durch Fort- und Weiterbildung, durch regelmäßige Mitarbeitenden-Gespräche als Teil der Personalentwicklung)
- auf der Ebene der Beratungsprozesse mit Ratsuchenden (z.B. durch Fallbesprechungen und Supervision, durch Zieldefinition und Überprüfen der Zielerreichung in der Beratung gemeinsam mit den Ratsuchenden, durch Dokumentation von Beratungsprozessen)

Zeigt sich in den Klärungsprozessen, dass es insgesamt um beratungsstellenrelevanten Verbesserungs- oder Änderungsbedarf geht, wird die aus der Beschwerde hervorgehende Fragestellung im Rahmen des Qualitäts- und Verbesserungsmanagements bearbeitet und es werden verbesserte oder neue Regelungen in das Gesamtkonzept eingearbeitet.

II. Umgang mit Beschwerden in Beratungsstellen

1. Transparentes Beschwerdeverfahren

Voraussetzung für eine transparente Bearbeitung ist ein festgelegtes, internes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden. Dazu bedarf es einer Verständigung zwischen der Leitung und dem Team der Beratungsstelle sowie der übergeordneten Ebene (Dienststellenleitung, ggf. Träger) über das Verfahren, das als Standard für die jeweilige Beratungsstelle festgeschrieben wird. Es berücksichtigt auch die je eigenen Organisationsstrukturen und Zuständigkeiten in der Beratungsstelle.

Die Informationen zu diesem Verfahren werden sowohl intern als auch nach außen transparent und leicht zugänglich gemacht. Dabei werden Eingangswege für Beschwerden, Bearbeitungsschritte, Zuständigkeiten sowie Informations- und Dokumentationspflichten beschrieben.

2. Beschwerdeführende und Inhalte von Beschwerden

Psychologische Beratungsstellen wenden sich an Menschen aller Altersstufen und Lebensformen. Sie sind zudem in vielfältige Kooperationen und Netzwerke eingebunden. Daher gibt es eine Vielzahl von Ansprüchen und Erwartungen, die – werden sie enttäuscht – Anlass für eine Beschwerde sein können.

Beschwerdeführende können sein

- Ratsuchende
- andere betreuende Personen oder Hilfesysteme, mit denen die Ratsuchenden in Verbindung stehen
- Mitarbeitende der Beratungsstelle
- Dritte (z. B. Träger, Öffentlichkeit, Kooperationspartner der Beratungsstelle)

Der Inhalt von Beschwerden kann sich beziehen auf

- den Beratungsprozess
- das Verhalten einer Beraterin/eines Beraters
- das Verhalten anderer Mitarbeitender (Sekretariat und Verwaltung u. ä.)
- das Verhalten der Leitung
- Strukturen innerhalb der Beratungsstelle
- interne Abläufe und Prozesse
- Dienstleistungen freier Mitarbeitender (Honorarkräfte, Supervisor(inn)en u. ä.)
- Sonstiges

3. Zugangswege / Möglichkeiten, sich zu beschweren

Beratungsstellen klären intern und kommunizieren nach außen, welche Beschwerdewege sie vorsehen und dass eine Beschwerde eines namentlichen Absenders bedarf, damit sie gemäß dem vorgesehenen Verfahren bearbeitet werden kann.

An wen soll die Beschwerde gerichtet werden?

- Leitung
- Sekretariat
- Beratungsfachkraft

Auf welchem Wege soll die Beschwerde erfolgen?

- telefonisch
- im persönlichen Kontakt / face-to-face
- schriftlich (z.B. als persönliches Schreiben in Papierform, per E-Mail¹, als Nachricht in einem dafür vorgesehen Briefkasten im Warteraum oder in einem Beschwerdebuch)

Nicht jede Unzufriedenheit oder (kurzfristiger) Ärger erfordert eine Beschwerde, sondern lässt sich oftmals im Dialog und informell zur Zufriedenheit aller Beteiligten lösen. Daher wird auch auf diese Möglichkeit hingewiesen.

Die Mitarbeitenden der Beratungsstelle als potenzielle Adressaten von Unzufriedenheitsbekundungen und kritischen Feedbacks haben das im Blick und erfragen ggf. bei der/dem Betreffenden, ob tatsächlich eine Beschwerde angestrebt wird.

Anonyme Beschwerden werden der Leitung zur Kenntnis gegeben, in der Regel aber nicht weitergehend bearbeitet. Sofern eine anonyme Beschwerde sich auf eine/n konkrete/n Mitarbeitende/n bezieht, wird die Beschwerde mit ihr/ihm besprochen im Hinblick darauf, ob sie einen realen Gehalt hat.

1 Vorausgesetzt die Beratungsstelle verfügt über einen gesicherten E-Mail-Zugang

4. Ablauf nach Eingang einer Beschwerde

Bei jeder Beschwerde füllt die Person, die die Beschwerde entgegennimmt, ein Formular zur Erfassung der Beschwerde aus.²

Bei schriftlichen Beschwerden wird das Original (Brief, E-Mail) dem Formular hinzugefügt.

Bei mündlichen Beschwerden fertigt die Person, die die Beschwerde entgegennimmt, eine Notiz zum Inhalt / Anlass der Beschwerde an, die als Anlage dem Formular beigelegt wird.

Die/der Beschwerdeführende erhält kurzfristig innerhalb eines festgelegten Zeitraumes³ eine schriftliche **Bestätigung**, dass die Beschwerde angekommen ist.

Mittels eines **Merkbatts** wird sie/er informiert, dass die Beschwerde ernst genommen und nach einem internen Verfahren gemäß den Richtlinien des Trägers der Beratungsstelle bearbeitet wird. Die Beschwerdeführenden werden gebeten, für Rückfragen zur Verfügung zu stehen.

Je nach Inhalt und Tragweite der vorgebrachten Beschwerde ist zu prüfen, ob und wenn ja wann eine **Information der nächsthöheren Vorgesetztenebene** ratsam oder geboten ist (siehe Kapitel 5. Bewertung von Beschwerden).

Bezieht sich die Beschwerde auf Mitarbeitende, nimmt die Leitung Rücksprache mit der/dem Mitarbeitenden, über die/den die Beschwerde geführt wird. In der Regel gibt sie/er eine schriftliche Stellungnahme ab.

Berater/innen, über die sich Ratsuchende beschweren, müssen von diesen ggf. eine Entbindung von der Schweigepflicht einholen, um intern Stellung beziehen zu können.

Bei Beschwerden von Mitarbeitenden über Mitarbeitende werden die Beschwerdeführenden aufgefordert, den Beschwerdegrund unter Angabe von beteiligten Personen und sonstiger Umstände zu dokumentieren. Das dazu gehörige Erfassungsformular wird von der entgegennehmenden Person, in der Regel der Leitung, ausgefüllt.

Für den Fall einer Beschwerde über die Leitung muss zwischen der Leitung und der nächsthöheren Vorgesetztenebene grundsätzlich geklärt sein, wie in so einem Fall verfahren wird. Es empfiehlt sich, eine zuständige Person zu benennen, die aufgrund ihrer Funktion befugt ist, dienstaufsichtlich tätig zu werden.

Entsprechend gehen das Formular sowie die inhaltliche Notiz zum Beschwerdegrund an die zuständige Person. Diese nimmt Rücksprache mit der Leitung. Die Leitung gibt in der Regel eine schriftliche Stellungnahme ab.

Alle Mitarbeitenden, auf die sich eine Beschwerde bezieht, sind – unabhängig von ihrem Aufgabengebiet und ihrer Zuständigkeitsebene – verpflichtet, nach bestem Wissen und Gewissen an der wahrheitsgemäßen Aufklärung des Sachverhaltes mitzuwirken.

5. Bewertung von Beschwerden im Kontext der institutionellen psychologischen Beratung

Psychologische Beratung ist eine mehrdimensionale Dienstleistung "vom Menschen am Menschen" und daher nicht in allen ihren Dimensionen mit "harten Kennzahlen" messbar. Folglich gibt es auch für die Bewertung von Beschwerden keine eindeutigen und allgemein gültigen Kriterien. Beratungsstellen müssen im Dialog mit ihren Trägern und angepasst an

2 Muster für ein Erfassungsformular: siehe Anhang

3 Zeitraum muss von der Beratungsstelle festgelegt werden

ihre individuellen Gegebenheiten tragfähige Kriterien zur Einstufung von Beschwerden ausarbeiten.

Das Ausmaß des Schadens für die/den Betroffenen entscheidet über den Schweregrad eines Fehlers.

Es gibt geringfügige Fehler, für die unbemerkt vom Geschädigten sofort Abhilfe geschaffen werden kann. Andere Fehler lösen bei den Betroffenen zwar Unzufriedenheit und Ärger aus, können aber z.B. in einem direkten Gespräch zufriedenstellend gelöst und niedrigschwellig behoben werden. In der Regel entsteht in solchen Fällen kein Schaden im eigentlichen Sinne und es wird auch von den Betroffenen subjektiv keine Schädigung erlebt.

Es kann jedoch zu Situationen kommen, in denen durch strukturelle Gegebenheiten oder bestimmtes Verhalten Schaden bei der/dem Betroffenen verursacht wird. Das ist dann der Fall, wenn Menschen, die die Leistungen einer Beratungsstelle in Anspruch nehmen, in ihren Erwartungen enttäuscht werden, die auf den Informationen zu Grundwerten, fachlichen Konzepten und Arbeitsabläufen der Beratungsstelle basieren.

Schaden wird insbesondere verursacht bei Verletzungen berufsethischer Standards, bei Übergriffen jeglicher Art, bei Verletzung der Schweigepflicht oder des Datenschutzes.

Es gibt auch **Beschwerden, die in keinem ursächlichen Zusammenhang mit der Arbeit oder dem Verhalten von Mitarbeitenden der Beratungsstelle** stehen. Sie sind meist in der individuellen, konflikthaften Psychodynamik der Beschwerdeführenden begründet. Dieser Aspekt ist bei der Bewertung von Beschwerden zu berücksichtigen.

Einordnung und Gewichtung von Beschwerdegründen

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.

Bei allen Beschwerden, die dienstrechtlich, arbeitsrechtlich oder strafrechtlich relevant sind oder das Image der Stelle erheblich beeinträchtigen können, setzt die Leitung die nächsthöhere Vorgesetztenebene zeitnah in Kenntnis. Der Prüfprozess wird dann unter Einbeziehung der für solche Prüfprozesse vorgesehenen Personen / Zuständigkeitsebenen durchgeführt.

Betrifft die Beschwerde eine **mögliche Verletzung von fachlichen, berufsethischen oder berufsrechtlichen Standards**, bedarf es einer sorgfältigen Bewertung sowohl aus fachlicher als auch aus juristischer Sicht.

Einordnung und Gewichtung aus fachlicher Sicht:

- Ergibt sich die Beschwerde aus fachlichen Vorgaben, internen Arbeitsabläufen oder aus strukturellen, organisatorischen Gegebenheiten der Beratungsstelle?
- Ergibt sich die Beschwerde aus dem beruflichen Verhältnis z. B. durch eine nicht optimale fachliche Intervention im Beratungsprozess, durch ungünstiges Verhalten einer/eines Mitarbeitenden im sonstigen beruflichen Umgang, oder erklärt sie sich im Kontext eines Beziehungsproblems?

Einordnung und Gewichtung aus juristischer Sicht:

- Ergibt die Beschwerde einen Hinweis auf einen Fehler bzw. ein Fehlverhalten, ohne dass die Schwelle zum Verstoß gegen berufsethische oder berufsrechtliche Standards überschritten wird?
- Ergibt die Beschwerde einen Hinweis auf einen Fehler bzw. ein Fehlverhalten, der einen Verstoß gegen berufsethische oder berufsrechtliche Standards darstellt?

Mögliche Ergebnisse des Prüfprozesses:

Die Beschwerde kann berechtigt oder unberechtigt sein.

Der Beschwerdegrund

- kann beseitigt werden / nicht beseitigt werden
- enthält Anhaltspunkte für ein minderschweres Fehlverhalten / enthält ernsthafte Anhaltspunkte für ein gravierendes Fehlverhalten
- erfordert keine dienstrechtlichen oder darüber hinausgehenden Konsequenzen / erfordert dienstrechtliche oder darüber hinausgehende Konsequenzen

6. Abschließende Bearbeitung einer Beschwerde

Nach erfolgter interner Prüfung und Bewertung einer Beschwerde geht es im weiteren Ablauf um die Vermittlung und Kommunikation von Ergebnissen und Konsequenzen.

Dabei ist sorgfältig abzuwägen, wie die Kommunikation mit den jeweiligen Beteiligten gestaltet werden soll.

Die Leitung und die zuständige Vorgesetztenebene prüfen zudem, inwieweit eine Information der anderen (nicht beteiligten) Mitarbeitenden der Beratungsstelle erforderlich ist. Dies zielt darauf ab, Orientierung und Handlungssicherheit zu geben, z. B. was den internen kollegialen Umgang und die Zuständigkeiten für die eventuelle Kommunikation nach außen betrifft. Dabei ist die angemessene Balance zwischen Transparenz und Persönlichkeitsschutz zu beachten.

Zur Fürsorgepflicht des Arbeitgebers gehört auch, Unterstützung durch Supervision und Fortbildung bereitzustellen.

Die **abschließende Beantwortung der Beschwerde** erfolgt unter Berücksichtigung der Komplexität der zu klärenden Sachverhalte und der einzubeziehenden Ebenen durch die jeweils zuständigen Verantwortlichen. Der/die Beschwerdeführende erhält eine individuelle Rückmeldung, die in der Regel schriftlich und in einem Zeitraum von vier Wochen erfolgt.

a) Die Beschwerde ist berechtigt, erfordert jedoch keine dienstrechtlichen oder darüber hinausgehenden Konsequenzen

Das Ergebnis des Klärungsprozesses wird der/dem Beschwerdeführenden mitgeteilt.

Stelleninterne organisatorische oder dienstliche Regelungen, aber auch strukturelle und finanzielle Rahmenbedingungen, denen die Beratungsstelle unterliegt, können aus Perspektive der Nutzer/innen zum Schaden für sie sein und zu einer Beschwerde führen.

Daher werden sachliche Gründe für das Verhalten von Mitarbeitenden oder sonstige relevante strukturelle Gegebenheiten nachvollziehbar erläutert und eventuelle, der Beschwerde zugrunde liegende Missverständnisse benannt und berichtigt.

Sofern Schwachstellen auf der Ebene von Struktur- und Prozessqualität deutlich werden, gilt es, im Rahmen des allgemeinen Qualitätsmanagements Verbesserungen zu implementieren, um kritische Abläufe zu beenden.

Entsprechende Verbesserungsmaßnahmen werden den Beschwerdeführenden zugesagt.

Bei einem Beschwerdegrund, der sich aus dem beruflichen Verhältnis (z.B. dem Beratungsprozess) erklärt, kann die Leitung eine Gesprächsmöglichkeit zwischen der/dem Mitarbeitenden und der/dem Beschwerdeführenden anbieten, welche sie im Sinne einer Mediation oder Schlichtung moderiert. Das Gespräch zielt auf gegenseitiges Verstehen, Klärung

von Missverständnissen oder Beilegung eines Konfliktes ab. Ein solches Gespräch ist freiwillig; Voraussetzung ist, dass beide Seiten diesem zustimmen.

Bei fehlerhaftem Verhalten der/des Mitarbeitenden wird eine Korrektur des Verhaltens zugesichert. Ggf. wird ein Wechsel zu einer anderen Beratungsfachkraft angeboten.

b) Die Beschwerde ist berechtigt und enthält ernsthafte Anhaltspunkte für ein gravierendes Fehlverhalten einer/eines Mitarbeitenden

Die Leitung bestellt zur Klärung des Sachverhalts die/den betreffenden Mitarbeitende/n zu einem Personalgespräch. Die/der Mitarbeitende kann – soweit vorhanden – die Mitarbeiter(innen)vertretung hinzuziehen. In einem weiteren Schritt führt die Leitung ein Klärungsgespräch mit der/dem Beschwerdeführenden.

Die jeweiligen Gesprächsergebnisse werden protokolliert und von den Beteiligten unterschrieben.

Zeitnah sind weitere Schritte zu prüfen und einzuleiten mit dem vorrangigen Ziel, (weiteren) Schaden abzuwenden, Wiederholungen zu verhindern und weiteren Fehlern vorzubeugen.

Bei Verstößen gegen fachliche und berufsethische Standards ist sicherzustellen, dass das beanstandete Verhalten sofort beendet wird. Zudem gilt es, der/dem geschädigten Beschwerdeführenden bedarfsgerechte Unterstützung zukommen zu lassen.

Bezogen auf die/den Mitarbeitende/n sind darüber hinaus disziplinarische Maßnahmen sowie dienst- und arbeitsrechtliche Konsequenzen zu prüfen und ggf. zu veranlassen. Hierbei wird eine arbeitsrechtliche Beratung dringend empfohlen.

Die/der Beschwerdeführende wird in angemessener Form informiert, wobei der Persönlichkeitsschutz der/des betreffenden Mitarbeitenden zu berücksichtigen ist.

c) Die Beschwerde ist unberechtigt

Ergibt die Bearbeitung der Beschwerde, dass sie nicht berechtigt ist, wird dies der/dem Beschwerdeführenden mit einer nachvollziehbaren Begründung mitgeteilt.

Falls erforderlich erfolgt eine öffentliche Rehabilitation der/des Mitarbeitenden durch die Leitung. Sofern die Leitung betroffen war, erfolgt die öffentliche Rehabilitation durch die nächsthöhere zuständige Ebene des Trägers.

Die Bearbeitung der Beschwerde ist abgeschlossen, wenn

- der Sachverhalt geklärt ist,
- die Beschwerdeführenden eine Rückmeldung erhalten haben,
- über die Konsequenzen für die Mitarbeitenden entschieden worden ist.

7. Dokumentation und Aufbewahrung

Die Leitung der Beratungsstelle stellt sicher, dass alle Beschwerden und die in diesem Kontext stattfindenden Gespräche protokolliert und dokumentiert werden. Auch die daraufhin getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert.

Beschwerden mit persönlichen Daten und ihre Handhabung unterliegen der Schweigepflicht.

Die geltenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen müssen mit der für die jeweilige Beratungsstelle zuständigen Rechtsabteilung geklärt werden.

Anhang:

Muster-Formular zur Erfassung von Beschwerden

Eingangsdatum der Beschwerde: _____

Beschwerdeführende Person / Personen

Vorname / Nachname: _____

Adresse: _____

Telefon: _____ E-Mail: _____

Ratsuchende/r, bei Berater/in: _____

Betreuende Person oder Hilfesysteme, Organisation / Funktion:

Mitarbeitende der Beratungsstelle

Dritte (Träger, Öffentlichkeit, Kooperationspartner u.ä.):

Anlass der Beschwerde

Ergänzende Anlage (bitte ankreuzen)

Text der schriftlichen Beschwerde

Gesprächsnotiz der/des beschwerdeaufnehmenden Mitarbeitenden
(Telefonat / persönliche Beschwerde)

Beschwerdeaufnehmende Person

Name: _____ Unterschrift: _____

Weiterleitung der Beschwerde an die Leitung am: _____



Evangelische Konferenz für Familien- und Lebensberatung e.V.
Fachverband für Psychologische Beratung und Supervision (EKFuL)

Bundesgeschäftsstelle:
Lehrter Str. 68
10557 Berlin

Telefon: (030) 52 13 55 939
Fax: (030) 52 13 55 911
E-Mail: info@ekful.de
Web: www.ekful.de