

Beschwerdeformular

Allgemeine Hinweise

In unserer täglichen Arbeit sind wir auf inhaltliche Rückmeldungen angewiesen, auch wenn sie kritisch oder unangenehm sein mögen. Durch eine Beschwerde haben wir die Gelegenheit, den Beratungsprozess zu analysieren, allenfalls Missverständnisse zu klären und auf Versäumnisse oder Fehler zu reagieren.

Weil wir es in unserer Verantwortung sehen, auch in diesem Bereich eine ehrliche und offene Haltung einzunehmen, wollen wir einen offenen Beschwerdeweg einrichten, der grundsätzlich auch die Möglichkeit einer anonymen Beschwerde vorsieht.

Wir nehmen jede Rückmeldung ernst und sind um eine Bearbeitung bemüht. Leider stoßen wir bei einer anonymen Beschwerde aber an folgende Grenzen:

- Eine inhaltliche Rückmeldung an jene Person, welche die Beschwerde formuliert hat, ist nach erfolgter Klärung nicht möglich.
- Eine inhaltliche Bearbeitung setzt vielfach voraus, dass im Rahmen der Analyse des Beratungsprozesses Rückfragen an jene Person, welche die Beschwerde formuliert hat, möglich sind.
- Oftmals hilft ein klärendes Gespräch in einem geschützten Rahmen, Beratungsabläufe nachvollziehbar zu machen (letzteres hängt immer auch von den Bedürfnissen jener Person, welche die Beschwerde formuliert hat, ab).
- Allenfalls notwendige Maßnahmen sind aufgrund einer anonymen Beschwerde kaum bis gar nicht setzbar („Beweisproblematik“).

Allgemeine Daten zu Ihrer Person (freiwillig)¹:

Name: _____

Adresse: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

¹ Mit Angabe dieser Daten wird eine inhaltliche Rückmeldung, was anlässlich der Beschwerde mit welchem Ergebnis unternommen wird, ermöglicht.

Soll die Beschwerde vertraulich behandelt werden?

- ja
- nein

Grundsätzlich werden Beschwerden so weit als möglich vertraulich behandelt, sollte von Ihnen der Wunsch dazu geäußert werden.

Die vertrauliche Behandlung der Beschwerde heißt, dass Ihre Daten nur den bearbeitenden Personen bekannt sind und der Person, gegen die sich die Beschwerde richtet, nicht ohne Rücksprache mit Ihnen offen gelegt werden.

Die Vertraulichkeit hat aber dort ihre Grenzen, wo die Organisation handeln muss (etwa beim Vorwurf der Gewalt etc.).

Datum: _____