

Merkblatt Beschwerdemanagement

Alle Berater_innen der Beratung für Isbttiq Menschen Baden-Württemberg haben sich verpflichtet, die Ratsuchenden bestmöglich zu unterstützen. Nutzen Sie unser Beschwerdeverfahren, wenn Sie den Eindruck haben, dass dies in Ihrem Fall nicht geschieht, beispielsweise:

- ***wenn Sie verunsichert sind, sich verletzt oder falsch beraten fühlen.***
- ***wenn Grenzüberschreitungen vorgefallen sind.***
- ***wenn Sie unabhängige Informationen darüber suchen, wie die Beratung vor Ort gestaltet werden soll.***
- ***wenn Sie weiteren Rat brauchen, den Sie vor Ort nicht erhalten können.***
- ***wenn Sie in der Beratung in eine Konfliktsituation geraten sind und glauben, diese allein nicht lösen zu können.***
- ***wenn ein für Sie unverständlicher Abbruch der Beratung droht oder geschehen ist.***

Trifft dies auf Sie zu, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Prüfen Sie bitte als erstes, ob Sie mit der_dem Berater_in selbst klären können, was Sie sich anders wünschen oder was besser gemacht werden kann.
2. Wenn Ihr Anliegen mit der_dem Berater_in nicht geklärt werden kann, können Sie sich an die **Clearingstelle** der Beratung für Isbttiq Menschen Baden-Württemberg wenden:
Die Projektsteuerung vermittelt eine geeignete Stelle innerhalb des Netzwerkes für Sie: landesweite-beratung@netzwerk-lsbttiq.net,
Telefon: 0621- 436 557 21 (Andrea Lang)
3. Wenn Ihr Anliegen auch nicht mit der Clearingstelle geklärt werden kann, können Sie sich an eine **externe Schlichtungsstelle** wenden: Der Ethikverein ist eine Stelle außerhalb des Netzwerkes, die Sie unterstützt. Sie können sich direkt wenden an:

waltraud.nagell@ethikverein.de, Telefon: 069-90501230

oder

juergen.thorwart@ethikverein.de, Telefon: 08165-909370