



Merkblatt Beschwerdemanagement

Alle Berater_innen der Beratung für Isbating+ 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 zuerst, 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 Isbating+ Menschen Baden-Württemberg wenden:

Die Projektsteuerung vermittelt eine geeignete Stelle innerhalb des Netzwerkes für Sie:
landesweite-beratung@qnbw.de; 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: Karen Nolte unter karen.nolte@web.de

Karen Nolte ist ausgebildete Pflegefachperson und Medizinhistorikerin. Seit 20 Jahren ist sie ehrenamtlich im Vorstand der queeren Hannchen-Mehrzweck-Stiftung tätig - zu ihren Forschungsschwerpunkten gehört Queere Geschichte, die sich auch mit den Repressionen und Unrecht an queeren Menschen in Medizin und medizinischen Institutionen auseinandersetzt.