

Merkblatt für Klient*innen zum Ablauf einer Beschwerde

Wir nehmen Sie mit Ihrem Anliegen ernst und möchten Beschwerden als Anlass zur Verbesserung der Qualität unserer Arbeit nutzen. Der Klärungsprozess und die gemeinsame Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten sollen dabei im Vordergrund stehen. Ein transparenter Umgang mit Beschwerden ist uns wichtig!

Was kann Inhalt von Beschwerden sein?

Gegenstand von Beschwerden können Abläufe und Strukturen innerhalb der Beratungsstelle sein oder auch das Verhalten einzelner Mitarbeiter. Inhaltlich prüfen wir außerdem, ob es sich um eine Beschwerde im Sinne des Schutzkonzeptes gegen sexuelle Gewalt handelt oder nicht. Hintergrund ist, dass hier gegebenenfalls andere Stellen zu beteiligen und andere Verfahrensschritte einzuhalten sind.

Für Sie als Beschwerdeführer*in gelten in jedem Fall die nachfolgenden Erläuterungen:

An wen ist die Beschwerde zu richten?

Sie können Ihre Beschwerde telefonisch, persönlich, per E-Mail oder per Brief einreichen:

RUF UND RAT
Hospitalstraße 26
70174 Stuttgart

FON: 0711 226 20 55
E-Mail: beratungszentrum@ruf-und-rat.de

Die Beschwerde wird über das Sekretariat an die Leitung von Ruf und Rat geleitet. Bitte nutzen Sie das auf unserer Homepage bereitgestellte Beschwerdeformular. Anonyme Beschwerden werden der Leitung lediglich zur Kenntnis gegeben und in der Regel nicht weiterbearbeitet.

Betrifft die Beschwerde die Leitung von Ruf und Rat, kann sie an den vorgesetzten Referenten im Bischöflichen Ordinariat gerichtet werden:

Herrn Diakon Ulrich Lieb
Sekretariat: Frau Johanna Hänsel

Postanschrift: Postfach 9, 72101 Rottenburg
Hausanschrift: Eugen-Bolz-Platz 1, 72108 Rottenburg

Was passiert nach Eingang der Beschwerde?

Sie erhalten innerhalb von zwei Wochen eine schriftliche Bestätigung, dass die Beschwerde eingegangen ist.

Die Bewertung und weitere Bearbeitung von Beschwerden erfolgen durch die Leitung der Beratungsstelle. Je nach Inhalt und Tragweite der vorgebrachten Beschwerde setzt die Leitung die nächsthöhere Vorgesetztenebene zeitnah in Kenntnis. Bezieht sich die Beschwerde auf Berater*innen, nimmt die Leitung Rücksprache mit der/dem Berater*in. Gegebenenfalls ist eine Entbindung von der Schweigepflicht einzuholen, um intern Stellung beziehen zu können. Es besteht auch die Möglichkeit, ein klärendes Gespräch mit allen beteiligten Personen zu führen.

Die Bearbeitung der Beschwerde ist abgeschlossen, wenn der Sachverhalt geklärt ist. Sie erhalten in der Regel innerhalb von vier Wochen eine individuelle Rückmeldung.