

Wir verstehen uns als eine lernende Einrichtung und sind an Ihrer Rückmeldung interessiert. Wenn Ihre Erfahrungen mit der Psychologischen Beratungsstelle nicht Ihren Erwartungen entsprechen und Sie sich beschweren möchten, steht Ihnen hierfür ein vorgegebenes Beschwerdeverfahren zur Verfügung:

## Ich möchte mich beschweren

— Sie sind unzufrieden mit einem Beratungsprozess, dem Verhalten einer Berater\*in, einer anderen Mitarbeiter\*in (Verwaltung), der Leitung, den Strukturen innerhalb der Beratungsstelle (z. B. räumliche Ausstattung) oder internen Abläufen und Prozessen und möchten sich beschweren? Wir hören Ihnen zu und nehmen Sie mit Ihrem Anliegen ernst!

Haben Sie zunächst geprüft, ob Ihr Anliegen im direkten Gespräch und informell zur Zufriedenheit aller Beteiligten gelöst werden kann? War ein solches Gespräch nicht möglich oder hat ein solches Gespräch nicht weitergeführt, können Sie eine formelle Beschwerde einreichen.

### *An wen ist die Beschwerde wie zu richten?*

Sie können Ihre Beschwerde telefonisch, persönlich oder schriftlich (z.B. als Brief oder per E-Mail) an die Leitung, die Verwaltung oder die Berater\*in richten. Betrifft die Beschwerde die Person der Leiter\*in, kann sie direkt an die Dekan\*in des Ev. Kirchenbezirks Tübingen gerichtet werden.

### *Was passiert nach Eingang der Beschwerde?*

Sie erhalten in der Regel innerhalb von zwei Wochen eine schriftliche Bestätigung, dass die Beschwerde angekommen ist, und wir bieten Ihnen ein Gespräch an.

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.

Die Bearbeitung der Beschwerde ist abgeschlossen, wenn der Sachverhalt geklärt ist. Sie erhalten in der Regel schriftlich innerhalb von vier Wochen eine individuelle Rückmeldung. Es besteht auch die Möglichkeit, ein klärendes Gespräch mit allen beteiligten Personen zu führen.