

Allgemeine Hinweise zum Umgang mit Beschwerden

Beschwerden können jederzeit mündlich oder schriftlich mitgeteilt werden. Für schriftliche Beschwerden gibt es, neben dem Kontakt per Mail, im Treppenaufgang der Beratungsstelle auch einen gesonderten Briefkasten.

Anonyme Beschwerden können nicht bearbeitet werden.

Beschwerden werden nicht von der Person bearbeitet gegen die sich die Beschwerde richtet.

Beschwerden werden immer von zwei unbeteiligten Personen bearbeitet, die das Anliegen prüfen, klären und möglichst eine einvernehmliche Lösung herbeiführen.

Ein moderiertes Konfliktgespräch kann hierfür ein geeignetes Verfahren darstellen.

Ein Lösungsvorschlag über die Beschwerde soll möglichst innerhalb von 4 Wochen nach ihrer Einreichung getroffen werden.

Darüber hinaus können Beschwerden auch an die BASFI (Behörde für Arbeit, Soziales, Frauen und Integration) gerichtet werden.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter: www.allerleirauh.de

Stand März 2018

Ansprechpersonen bei Beschwerden

Ansprechperson innerhalb der Beratungsstelle:



Sabine Christiansen, Allerleirauh e.V.

Vertretung: **Nora Lynch**

✉ beschwerde@allerleirauh.de

☎ 040 – 29 83 44 83

Ansprechpersonen außerhalb der Beratungsstelle:



Gisela Frederking, Rechtsanwältin

✉ gisela.frederking@fresam.de

☎ 040 – 68 91 98 15



Monika Steininger, AG Kinder- und Jugendschutz Hamburg e.V.

✉ monika.steininger@ajs-hh.de

☎ 040 – 41 09 80 32



Informationen zum Umgang mit Beschwerden bei Allerleirauh



Grundsätze unserer Arbeit / Auszug aus dem Verhaltenskodex

Dieser Verhaltenskodex basiert auf der Verantwortung für das Wohl der ratsuchenden Mädchen und jungen Frauen. Er dient dem weitest gehenden Schutz vor sexuellen Übergriffen, sexualisierter Atmosphäre und geschlechtsspezifischer Diskriminierung.

1. Unsere Arbeit [...] ist von Respekt, Wertschätzung und Vertrauen geprägt. Wir achten die Persönlichkeit und Würde der Ratsuchenden.
2. Wir beziehen gegen sexistisches, diskriminierendes und gewalttätiges verbales oder nonverbales Verhalten Stellung. Abwertendes Verhalten wird von uns nicht toleriert.
3. Wir verpflichten uns, eine klare Position zu beziehen, um im Rahmen unserer Arbeit Grenzverletzungen, sexuellen Missbrauch und sexualisierte Gewalt zu verhindern.
4. Die Regeln des Verhaltenskodex gelten auch für alle Praktikantinnen, sowie für ehrenamtlich und auf Honorarbasis Beschäftigte der Beratungsstelle.

Die **vollständige Version** des Verhaltenskodexes von Allerleirauh finden Sie im Internet unter:

<http://www.allerleirauh.de/pdf/Allerleirauh-Verhaltenskodex.pdf>

Möglichkeiten für Mädchen, sich zu beschweren (Prävention)

In allen Angeboten von Allerleirauh ist uns wichtig, dass du dich hier wohlfühlst. Hierzu gehört für uns ein wertschätzender Umgang miteinander, so dass du dich ernst genommen fühlst und deine Grenzen geachtet werden.

Solltest du das Gefühl haben, dass dieses nicht so ist, hast du die Möglichkeit, dich zu beschweren.

Beispiele für Beschwerdesituationen sind:

- Eine Mitarbeiterin hat ihre Schweigepflicht gebrochen und Informationen über dich an andere weitergegeben, ohne dich vorher darüber zu informieren.
- Eine Mitarbeiterin hat dich gegen deinen Willen berührt.
- Eine Mitarbeiterin hat dich mit abwertenden und erniedrigenden Äußerungen beleidigt.

Bei diesen oder ähnlichen Situationen kann es hilfreich sein, die Mitarbeiterin direkt darauf anzusprechen.

Wenn das schwierig ist, kannst du dir Unterstützung holen. Es gibt Ansprechpartnerinnen innerhalb und außerhalb der Beratungsstelle, mit denen du Kontakt aufnehmen kannst. Ihre Namen findest Du auf der Rückseite des Flyers.

Du kannst aber auch zunächst Menschen in deinem Umfeld ansprechen, denen du vertraust und die dich dabei unterstützen.

Möglichkeiten für Ratsuchende, sich zu beschweren (Beratung /Therapie)

Vielleicht haben Sie das Gefühl, dass im Kontakt mit einer Beraterin / Therapeutin Ihre Grenzen überschritten oder Vereinbarungen nicht eingehalten wurden.

Wenn es zu solchen oder ähnlichen Konflikten mit einer Mitarbeiterin der Beratungsstelle kommt, möchten wir Sie ermutigen, diese im Gespräch mit ihr anzusprechen und zu klären.

Es kann Situationen geben, in denen Sie diese Beschwerden lieber an eine unabhängige Ansprechperson richten möchten. Dieses ist jederzeit mündlich oder schriftlich möglich.

Informationen über die entsprechenden Ansprechpartnerinnen finden Sie auf der Rückseite dieses Flyers.

Manchmal kann auch die Unterstützung einer Person Ihres Vertrauens dabei hilfreich sein.