

## Beschwerdeverfahren Beratungsstelle

Haben Sie das Gefühl, in Ihrem Beratungsprozess von einer Beraterin nicht ernst genommen oder schlecht behandelt zu werden? Oder haben Sie bereits versucht den Konflikt zu klären und haben dabei den Eindruck, dass Ihnen nicht zugehört oder Ihnen nicht geglaubt wird?

Dann können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an die Schlichtungsstelle des bff: Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe wenden.

### Die Schlichtungsstelle

- hört die Beteiligten an,
- arbeitet diskret,
- ist verpflichtet, jede eingehende Beschwerde/ Problemschilderung gewissenhaft zu bearbeiten,
- nimmt bei Verstößen gegen die Ethikrichtlinien Stellung und spricht Empfehlungen aus,
- strebt einvernehmliche Lösungen an und informiert bei schweren Verstößen oder strafrechtlich relevanten Inhalten die Arbeitgeberin der Beschwerdeadressatin.

Sie können die Schlichtungsstelle zunächst auch kontaktieren, ohne Ihren Namen zu nennen.

Weitere Informationen finden Sie unter:

<https://www.frauen-gegen-gewalt.de/de/ueber-uns/schlichtungsstelle-des-bff.html>

Sie erreichen die Schlichtungsstelle unter:

bff: Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe.

Frauen gegen Gewalt e.V.

- Schlichtungsstelle -

Petersburger Straße 94

10247 Berlin

Fax: 030 32299501

Mail: [schlichtungsstelle@bv-bff.de](mailto:schlichtungsstelle@bv-bff.de)