Haben Sie das Gefühl, in Ihrem Beratungsprozess von einer Beraterin nicht ernst genommen oder schlecht behandelt zu werden?

Sie haben versucht, diesen Konflikt mit der Beraterin oder einer Kollegin zu klären und haben dabei den Eindruck, dass Ihnen nicht zugehört oder Ihnen nicht geglaubt wird?

Sie können sich an die **Schlichtungsstelle des bff** wenden.

bff:

FRAUEN GEGEN GEWALT E.V.

Auch Mitarbeiterinnen (haupt- und ehrenamtlich) sowie Praktikantinnen von bff-Mitgliedsorganisationen können die Schlichtungsstelle kontaktieren, wenn Sie bei Konflikten innerhalb des Teams oder der Einrichtung keine Lösung finden.

Die Schlichtungsstelle ist Teil des Bundesverbandes Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (bff). Der bff ist der Dachverband für Beratungseinrichtungen in Deutschland, die gegen körperliche, sexualisierte und psychische Gewalt an Frauen und Mädchen arbeiten.

Der bff hat Ethikrichtlinien aufgestellt, an denen sich die Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe in ihrer Arbeit orientieren. Zur Sicherung dieses Qualitätsanspruchs arbeitet die Schlichtungsstelle, die im Konfliktfall eingeschaltet werden kann.

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.

Der Ablauf des Verfahrens:

1. Sie nehmen per Mail oder per Brief Kontakt zur Schlichtungsstelle auf und schildern Ihr Anliegen (max. 2 DIN A 4-Seiten Text). Falls es Ihnen nicht möglich ist, das Vorgefallene aufzuschreiben, suchen die Schlichterinnen in Ausnahmefällen auch andere Lösungen.

2. Die Schlichtungsstelle stellt vor Arbeitsbeginn sicher, dass keine der Schlichterinnen, die den Vorgang bearbeiten, befangen ist, z.B. aufgrund persönlicher Kontakte.

3. Eine Frau der Schlichtungsstelle nimmt Kontakt zu Ihnen auf und erörtert mit Ihnen, ob Ihrerseits ein Schlichtungsverfahren gewünscht ist. Wenn dies nicht der Fall ist, wird Ihre Beschwerde entgegengenommen und aufbewahrt. Die Beschwerdeadressatin wird in jedem Falle über die eingegangene Beschwerde informiert, auch wenn keine Schlichtung erwünscht ist. Bei strafrechtlich relevanten Inhalten oder massiven Verstößen gegen die Ethikrichtlinien wird in jedem Falle die Arbeitgeberin der Beschwerdeadressatin informiert.

4. Stimmen Sie einer Schlichtung zu, nimmt die Schlichtungsstelle schriftlich Kontakt zur Beschwerdeadressatin auf, um deren Bereitschaft zur Schlichtung abzuklären. Stimmt die Beschwerdeadressatin einer Schlichtung nicht zu, ist das Verfahren beendet. Der Vorgang wird archiviert und die Beschwerdeführerin informiert. Bei strafrechtlich relevanten Inhalten oder massiven Verstößen gegen die Ethikrichtlinien wird die Arbeitgeberin der Beschwerdeadressatin informiert.

5. Besteht auf beiden Seiten die Bereitschaft zur Schlichtung, findet ein gemeinsames Treffen statt. Zwei Schlichterinnen moderieren das Gespräch. Ziel der Schlichtung ist eine einvernehmliche Lösung und eine Klärung der Situation.

6. Die Schlichterinnen geben beiden Parteien eine zeitnahe schriftliche Rückmeldung. (Ergebnisprotokoll)

Zugang zu Schlichtungsstelle über Flyer, Aushänge, Infos auf bff Homepage

Kontaktaufnahme mit Schlichtungsstelle; ausschließlich schriftlich (Mail, Brief)

Schlichtungsstellenfrau nimmt schriftlich Kontakt zur Beschwerdeführerin auf

Schlichtungsverfahren erwünscht

Kein Schlichtungsverfahren erwünscht

Beginn des Schlichtungsverfahrens:
Welche Klärungsversuche wurden bisher unternommen? Wenn keine Einigung möglich: kurze schriftliche Beschreibung des Konfliktes und Ziel der Schlichtung darstellen

Ende des Verfahrens:
Beschwerdeadressatin wird informiert; Vorgang wird archiviert; bei strafrechtlich relevanten Inhalten oder massiven Verstößen gegen die Ethikrichtlinien wird die Arbeitgeberin der Beschwerdeadressatin informiert

gegenseitige Information der Schlichterinnen; Prüfung der Befangenheit; 2 Schlichterinnen sind zuständig

BESCHWERDE

SCHLICHTUNG

Brief an Beschwerdeadressatin, um Bereitschaft zur Schlichtung abzuklären; ein Schlichtungsstellenflyer wird mitgeschickt

Bestehende Bereitschaft:
Beschwerdeadressatin schickt schriftliche Stellungnahme mit folgenden Inhalten: kurze Konfliktdarstellung, bisherige Konfliktlösungsversuche, Ziel der Schlichtung

Keine Bereitschaft:
Ende des Verfahrens; Vorgang wird archiviert; Beschwerdeführerin wird informiert; bei strafrechtlich relevanten Inhalten oder massiven Verstößen gegen die Ethikrichtlinien wird die Arbeitgeberin der Beschwerdeadressatin informiert

Termin- und Ortsfestlegung; ein gemeinsames Gespräch mit beiden Parteien und zwei Schlichterinnen

Zeitnahe Rückmeldung an beide Parteien (Ergebnisprotokoll); schriftliche Auswertung der Arbeit der Schlichterinnen; Vorgang wird archiviert

bff - Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe

Frauen gegen Gewalt e.V.

- Schlichtungsstelle -

Petersburger Straße 94
10247 Berlin

fax: 030 32299501
schlichtungsstelle@bv-bff.de

bff:

FRAUEN GEGEN GEWALT E.V.

Gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend