

## Ablauf der Beratung, Feedback- und Beschwerdemöglichkeiten

Jeder Beratungsprozess beginnt mit der Information über die Arbeitsweise in unserer Beratungsstelle (siehe Downloadkasten) und mit der Bitte an die Ratsuchenden, nach Abschluss der Beratung Rückmeldung zu den Erfahrungen zu geben, die diese in unserer Beratungsstelle gesammelt haben. Zu diesem Zweck erhalten Sie zu Beginn einer Beratung einen Internetlink zu einer anonymisierten Befragung die Rahmenbedingungen und die Qualität der Beratung betreffend. Dieser Bogen enthält neben einer fragengeleiteten Einschätzung auch die Möglichkeit Rückmeldungen in einem Freifeld anzugeben. Ziel ist es, unsere Beratungsarbeit zu verbessern und anzupassen.

Neben dieser Form der standardisierten Evaluation sind die Teamleitung und alle Mitarbeiter\_innen ansprechbar für Rückmeldungen und Beschwerden.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an die Leitung der Schulpsychologischen Beratungsstelle ([Marie-Luise.Maschmeier@staedteregion-aachen.de](mailto:Marie-Luise.Maschmeier@staedteregion-aachen.de) oder an die Funktionsemailadresse der Beratungsstelle ([schulpsychologische-beratungsstelle@staedteregion-aachen.de](mailto:schulpsychologische-beratungsstelle@staedteregion-aachen.de)). Für handschriftliche Beschwerden finden Sie einen Briefkasten in der Beratungsstelle.

Im Falle einer Beschwerde folgt der Klärungsprozess mit den Beteiligten mit dem Ziel eine Lösung herbeizuführen, sofern dies von den Beschwerdegebern gewünscht ist.