14. Anlage Beschwerdemanagement

Um eine wirksame Beschwerdemöglichkeiten zu entwickeln, ist es sinnvoll in der Risikoanalyse zu überprüfen, wie bisher mit Beschwerden umgegangen worden ist, ob es bereits ein Beschwerdemanagement gibt und ob dieses sich bewährt hat. Hierzu einige Fragen als Anregung, mit denen auch die eigene Haltung gegenüber Beschwerden reflektiert werden kann und soll:

- Sind die Beschwerdemöglichkeiten bekannt?
- Werden diese genutzt?
- Sind die konkreten Ansprechpersonen bekannt?

Wenn sich ein Opfer jemandem anvertraut, ist dies ein großer Schritt. In erster Linie sollte derjenige, der als sogenannte Vertrauensperson ausgesucht wurde, Ruhe bewahren. Überstürztes Handeln bringt nichts und kann der betroffenen Person noch mehr Schaden zufügen. Dem Opfer sollte in jedem Fall Glauben geschenkt werden. Ausreden lassen und zuhören sind sehr wichtige Kriterien, die in einem Opfergespräch eingehalten werden sollten. Auch ist es gut, die betroffene Person zu ermutigen und für das, was sie erzählt, zu loben. Fehl am Platz sind falsche Versprechungen.

Wichtig ist darüber hinaus, das Gespräch mit dem Opfer zu dokumentieren. Dies kann bei einem später eventuell eintretenden Ermittlungsverfahren, z.B. in Form einer Gedächtnisstütze, bedeutsam sein.

Es empfiehlt sich, die Gefühle und gegebenenfalls auch die Situation mit einer Person des Vertrauens zu besprechen. Aber auch hier gilt: Der Datenschutz muss eingehalten werden. Es dürfen also keine Namen oder andere Daten von beteiligten Personen mitgeteilt werden. Des Weiteren muss vermieden werden, frühzeitig den/die Täter*in zu informieren.

Durch die Mitteilung des Opfers sind in jedem Fall ernstzunehmende Hinweise aufgetaucht. So ist es ratsam, nun Kontakt zu der zuständigen Vertrauensperson und/oder zu einer Anlaufstelle aufzunehmen und den Fall zu schildern. Im Vorfeld sollte dies bestenfalls mit dem Opfer abgestimmt sein. Vielleicht möchte auch das Opfer bei der Kontaktaufnahme dabei sein. Es sollte möglichst vermieden werden, Entscheidungen, ohne die Zustimmung des Opfers zu treffen. Dies ist gleichbedeutend mit einer Entmündigung, die das Opfer wiederum zum Objekt des Handelns macht und ein Gefühl der Ohnmacht vermitteln kann (vgl. Johanniter-Jugend 2009, S. 29). Zusätzlich kann jederzeit Unterstützung durch das Hinzuziehen einer Fachberatungsstelle angefordert werden.