

1. Kommt jemand mit einer Beschwerde, ist zunächst zu prüfen, um welches Problem es geht und gegen wen sich die Beschwerde richtet. Dann wird der Beschwerdeführer gemäß dem Instanzenweg gegebenenfalls an den „richtigen“ Ansprechpartner verwiesen.
2. Hat die direkte Kommunikation zwischen „Beschwerdeführer“ und „Beschuldigtem“ keine Lösungen erbracht und die Beschwerde ist bereits in einer höheren Instanz angelangt, gilt, dass zunächst die Beschwerdeführer angehört werden, (schriftliche) Beweise gesammelt und überprüft werden und mögliche Wünsche bzw. Lösungsansätze erfragt werden.
3. Der „Beschuldigte“ wird in einem Gespräch ohne die Beschwerdeführer mit deren Beschwerden und Wünschen konfrontiert, seine Sicht der Dinge angehört und mögliche Lösungen gesucht.
4. Die Lösungen werden den Beschwerdeführern mitgeteilt und – falls von beiden Parteien gewünscht - ein gemeinsames Gespräch moderiert.
5. Die gefassten Entschlüsse werden dokumentiert und nach vereinbarter Zeit kontrolliert.