# **Anhang 9**

|  |
| --- |
| Informationen mit einfarbiger Füllung Wichtiger Hinweis:  Bei diesem Text handelt es sich um einen Beispieltext. Viele Formulierungen sind als Empfehlungen oder Anregungen zu verstehen. Der Text muss individuell auf die Rahmenbedingungen der eigenen Kirchengemeinde (Dekanatsbezirk, Einrichtung) angepasst werden. Dabei ist darauf zu achten, dass nicht eine unrealistische Maximalforderung beschrieben wird, sondern alltagstaugliche Regelungen, die zu Ihren Bedingungen vor Ort passen. |

# **Beispieltext Beschwerdemanagement:**

Rückmeldungen und Beschwerden werden innerhalb unserer Kirchengemeinde (Dekanatsbezirk, Einrichtung) ernst genommen. Sie bieten eine niedrigschwellige Möglichkeit zur Partizipation und sind essenziell, um auf Missstände, einschließlich Vorfälle von sexualisierter Gewalt, aufmerksam zu machen.

Damit eine offene Beschwerdekultur für alle Altersgruppen zugänglich ist, müssen Kinder und Jugendliche ebenso geeignete und altersgerechte Beschwerdemöglichkeiten haben wie Erwachsene. Neben dem direkten Gespräch sollen auch alternative und anonyme Meldewege existieren, um mögliche Hemmschwellen wie Unsicherheit oder Scham abzubauen.

Eine gelebte Beschwerdekultur basiert auf gegenseitigem Respekt und echter Dialogbereitschaft. Beschwerden werden nicht bagatellisiert, sondern als wertvolle Impulse zur Weiterentwicklung verstanden. Jeder Rückmeldung wird nachgegangen, und es wird sichergestellt, dass Anliegen konstruktiv bearbeitet werden.

Eine konstruktive Feedback- und Beschwerdekultur erfordert Rahmenbedingungen, die es ermöglichen, Anliegen ohne Angst vor negativen Konsequenzen zu äußern. Damit dieser wertschätzende Umgang mit Beschwerden nachhaltig verankert wird, ist es notwendig, dass alle beruflichen und ehrenamtlichen Mitarbeitenden über das Beschwerdemanagement Bescheid wissen. Im Sinne einer Kultur der Achtsamkeit wird ein Beschwerdemanagement proaktiv und niederschwellig zur Verfügung gestellt, und muss nicht erst eingefordert werden.

Das Beschwerdemanagement besteht aus vier Schritten:

**Anregung zur Beschwerde**

Alle Teilnehmenden an unseren Angeboten werden von den zuständigen Mitarbeitenden angeregt, Rückmeldungen und Beschwerden abzugeben. Das geschieht durch die unten aufgeführten Beschwerdemöglichkeiten.

**Annahme von Beschwerden**

Grundsätzlich sind alle verantwortlichen Personen unserer Angebote in der Kirchengemeinde (im Dekanatsbezirk, in der Einrichtung) für Rückmeldungen ansprechbar. Falls eine Klärung nicht möglich oder erfolgreich ist, stellen wir folgende Möglichkeiten bereit:

* Feedbackbogen am Ende von Veranstaltungen (für Kinder z.B. mit Smileys zur Bewertung)
* Regelmäßige Feedbackrunden innerhalb bestehender Gruppen und Kreise
* Kummerkasten oder digitale Beschwerdemöglichkeit die dauerhaft, z.B. über aushängende QR-Codes, zugänglich sind. (Datensichere Nutzung z.B. mit Microsoft Forms). Regelmäßige Leerung/ Überprüfung. (Z.B. immer erster Montag im Monat)
* Standardisierter Beschwerde- und Mitteilungsbogen (siehe Anhang)
* z.B. jährliche, anonyme Befragung durch Umfragebögen (digital und analog möglich)
* Regelmäßige Sprechzeiten einer Leitungsperson (Ort und Zeit genau angeben)
* Bekanntmachung Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt
* Meldestelle nach dem Hinweisgeberschutzgesetz mit digitaler & anonymer Beschwerdemöglichkeit
* Mitarbeitendenvertretung für Mitarbeitende

**Bearbeitung der Beschwerde**

Rückmeldungen innerhalb von Veranstaltungen, wie Feedbackbögen, werden von den Durchführenden entgegengenommen, bearbeitet oder gegebenenfalls mit dem Team oder einer Leitungsperson besprochen.

Beschwerden, die z.B. über den Kummerkasten oder unser Onlinetool eingehen, werden von einer bestimmten Person (z.B. Leitungsperson, Vertrauensperson des Kirchenvorstands, MAV-Mitglied) entgegengenommen. Die Entscheidung, in welchem Umfang die Beschwerde weiterverfolgt wird, geschieht im 4-Augen-Prinzip.

Damit Beschwerdeführer\*innen Vertrauen in das Verfahren haben können, ist es wichtig, dass die entgegennehmende Person namentlich benannt ist. (z.B. auf dem Schild des Kummerkastens oder im Einleitungstext des Onlinetools).

Die Person, die eine Beschwerde abgegeben hat, erhält zeitnah (festgelegter und bekanntgegebener Zeitraum) eine Rückmeldung über den Eingang der Beschwerde und über das geplante weitere Verfahren. Auch wenn keine Maßnahmen folgen, erhält die beschwerdeführende Person (sofern bekannt) eine Rückmeldung mit Begründung.

**Reaktion/Rückmeldung**

Zuletzt erhält die Person, die eine Beschwerde eingereicht hat, Rückmeldung zu welchem Ergebnis die Bearbeitung geführt hat. Über Verbesserungen, die als Folge von Beschwerden umgesetzt wurden, wird im Kirchenvorstand, (dem Dekanatsausschuss, dem zuständigen Leitungsgremium) berichtet. Wenn möglich werden diese auch öffentlich kommuniziert.

Sind Beschwerden über Personen eingegangen, erfolgt am Ende eines Beschwerdeverfahrens eine abschließende Rückmeldung sowohl an die beschwerdeführende Person als auch an die beschuldigte Person. Alle Personen, die über die Beschwerde oder einen Verdacht informiert waren, werden über das Ergebnis der Klärung in Kenntnis gesetzt.

Sollte sich eine Beschwerde gegenüber einer Person als unbegründet herausstellen, kann es notwendig sein, eine angemessene Rehabilitation sicherzustellen.

|  |
| --- |
| *Informationen mit einfarbiger Füllung* ***Halten Sie im Schutzkonzept fest:***   * *den angepassten Textbaustein zum Thema „Beschwerdemanagement“* * *welche niedrigschwelligen Beschwerdemöglichkeiten Sie einführen und umsetzen* * *Bitte legen Sie einen genauen Zeitraum für Rückmeldungen zu Beschwerden fest.* * *Bitte überlegen Sie welche Personen in Ihrer Kirchengemeinde/ Ihrem Dekanatsbezirk/ Ihrer Einrichtung für die Entgegennahme von Beschwerden zuständig sein sollen.* * *wie die Beschwerdemöglichkeiten veröffentlicht werden* * *den Weg, wie in Ihrer Struktur mit Rückmeldungen und Beschwerden umgegangen wird* |