# **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) wahr- und ernst genommen. Sie sind eine niedrigschwellige Möglichkeit Partizipation zu gestalten und Vorfälle von sexualisierter Gewalt zu melden. Kindern und Jugendlichen müssen ebenso entwicklungsangemessene Beschwerdemöglichkeiten zu Verfügung stehen wie Erwachsenen.
Um die Grundvoraussetzung für gelingende Rückmeldung zu schaffen, begegnen wir uns auf Augenhöhe und nehmen Beschwerden ernst. Wir bagatellisieren sie nicht, sondern gehen den Vorwürfen nach.

Damit alle Menschen, die zu uns kommen die Möglichkeit der Beschwerde haben, stehen in unserer Gemeinde (Dekanatsbezirk, Einrichtung) folgende Beschwerdemöglichkeiten zur Verfügung:

* Feedbackbogen am Ende von Veranstaltungen (für Kinder z.B. mit Smileys zur Bewertung)
* Regelmäßige Feedbackrunden innerhalb bestehender Gruppen und Kreise
* Kummerkasten (regelmäßige Leerung, z.B. immer erster Montag im Monat)
* z.B. jährliche, anonyme Befragung durch Umfragebögen
* Regelmäßige Sprechzeiten einer Leitungsperson (Ort und Zeit genau angeben)
* Bekanntmachung Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt
* Meldestelle nach dem Hinweisgeberschutzgesetz
* Mitarbeitendenvertretung für Mitarbeitende

Damit Hinweisgeber\*innen oder Betroffene selbst wissen, dass ihre Beschwerden ernst genommen werden, kommunizieren wir die jeweiligen Rücklaufzeiten.