

Beschwerdemöglichkeiten

Interne Beschwerdemöglichkeiten

Die internen Beschwerdemöglichkeiten orientieren sich an vier Leitfragen.

1. Woher weiß ich, dass ich mich beschweren kann?

Der Kirchenkreis selbst weist in seinem Informationsflyer ausdrücklich auf die Möglichkeit einer Beschwerde hin. Außerdem wird der Hinweis in regelmäßigen Abständen in Veröffentlichungen zum Thema mit aufgenommen. Auf der Homepage steht der Ablauf eines Beschwerdeverfahrens zum Download bereit. Gemeinden haben die Möglichkeit, in ihren Gemeindebriefen auf die Möglichkeit von Beschwerden hinzuweisen. In Bezug auf die Kinder- und Jugendarbeit gibt es im Anschluss an mehrtägige Freizeit- und Schulungsmaßnahmen immer eine Evaluation in Form eines anonymisierten Fragebogens. Hier können auch Beschwerden geäußert werden. Zudem wird auf Freizeiten und Fahrten eine Feedbackkultur gepflegt, die es ermöglicht, auch schon während der Maßnahme eine Beschwerde zu formulieren. Kinder und Jugendliche werden zu Beginn der Maßnahmen auf diese Möglichkeiten von der Freizeitleitung hingewiesen.

2. Worüber kann ich mich beschweren?

Eine Beschwerde ist möglich über die Missachtung persönlicher Rechte, Grenzverletzungen oder Übergriffe in Bezug auf sexualisierte Gewalt. Uns als Träger ist es wichtig, dass Menschen, die Angebote bei uns wahrnehmen, sich beschweren können über jegliche Missachtungen. Wir möchten als Träger nichts vertuschen oder unter den Teppich kehren.

3. Wie und bei wem kann ich mich beschweren?

Für die Beschwerde haben die Nutzer unserer Angebote mehrere Möglichkeiten. Die Beschwerde kann in einem persönlichen Gespräch, schriftlich, telefonisch oder per Mail erfolgen. Feedbackrunden und Evaluationsbögen bei mehrtägigen Veranstaltungen der Kinder- und Jugendarbeit sind ein spezielles Instrument des Beschwerdemanagement.

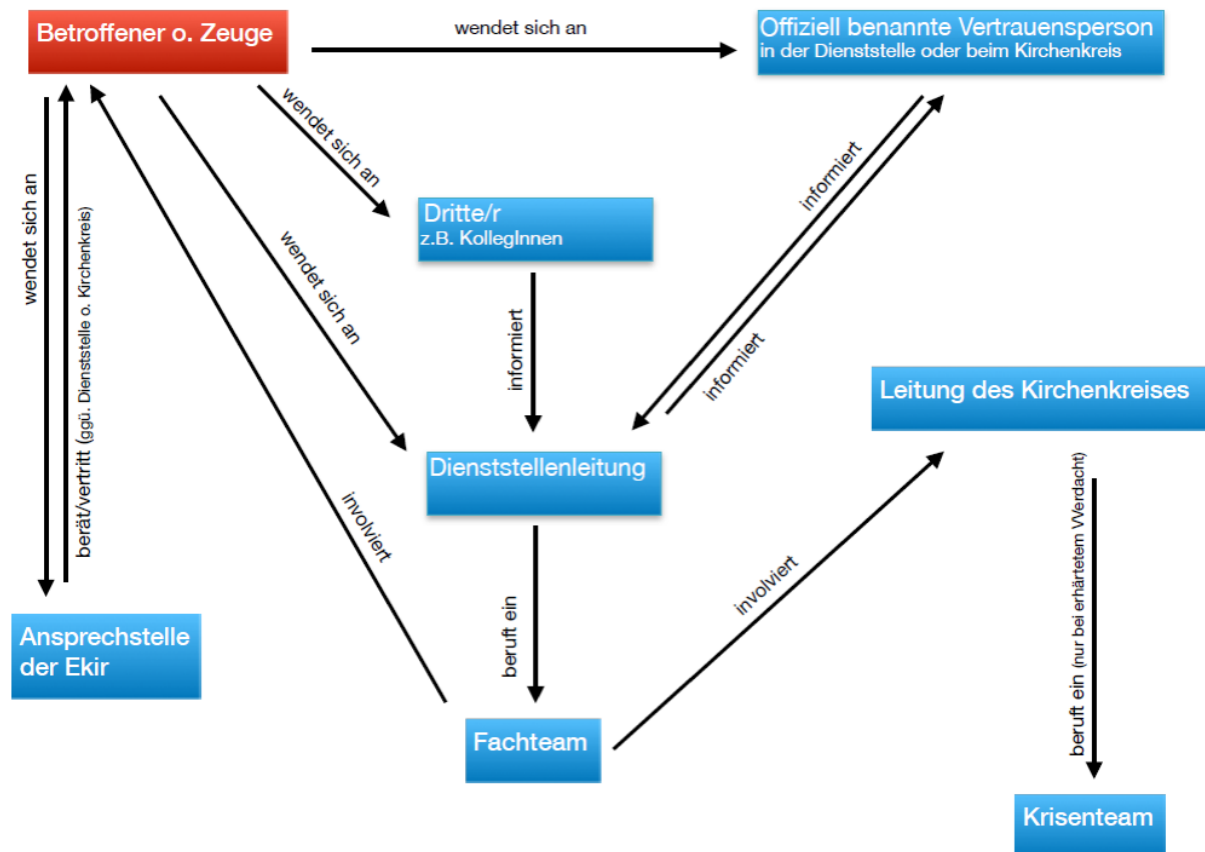
Die Beschwerde kann entweder an die Vertrauenspersonen des Kirchenkreises herangetragen werden, an den Superintendenten des Kirchenkreises oder Mitglieder des Kreissynodalvorstandes oder an die Pfarrer/innen, Presbyterien und hauptamtlichen Jugendmitarbeitenden in den Gemeinden, speziell in der Kinder- und Jugendarbeit auch an andere (zumeist ehrenamtliche) Teamer/innen. Diese Menschen kennen die Abläufe, die bei einer Beschwerde einzuhalten sind.

4. Was passiert mit meiner Beschwerde?

Die Beschwerde wird, sofern sie nicht anonym ist, vertraulich behandelt und ernst genommen. Um die Erwartungen des Menschen, der die Beschwerde gestellt hat zu klären, wird das Anliegen zunächst mit dieser Person besprochen. Hier werden die nächsten Schritte besprochen. Generell ist dann zu entscheiden, ob es sich um einen Verdachtsfall oder einen Mitteilungsfall handelt. Entsprechend erfolgt die weitere Vorgehensweise.

Bei begründetem Verdacht besteht Meldepflicht an die landeskirchliche Meldestelle.

Nach Abschluss eines Falles wird dieser anonymisiert im Kollegium/Krisenteam (je nach Schwere ggf. durch externe Fachkraft) aufgearbeitet. Ebenso erfolgt eine interne Auswertung abgeschlossener Fälle im Blick auf Transparenz und Qualitätssicherung über die Auswertungsbögen.



Externe Beschwerdemöglichkeiten

Die Menschen, die unsere Angebote wahrnehmen, haben jederzeit die Möglichkeit, sich auch externer Beschwerdemöglichkeiten zu bedienen. Diese sind beispielsweise die Jugendämter vor Ort, verschiedene Beratungsstellen kirchlicher und nicht-kirchlicher Art oder die Polizei.