

6. Beschwerdemanagement

Rückmeldungen und Beschwerden werden innerhalb unserer Kirchengemeinde 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 zur 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. Für uns sind Rückmeldungen und Beschwerden außerdem eine Chance, unseren wechselseitigen Umgang, unsere Sensibilität und Kultur zu hinterfragen und zu verbessern.

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

- Feedbackrunden innerhalb bestehender Gruppen und Kreise
- anonyme Befragung durch Umfragebögen
- Sprechzeiten einer Leitungsperson
- Bekanntmachung der Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt
- Meldestelle nach dem Hinweisgeberschutzgesetz
- Mitarbeitendenvertretung für Mitarbeitende

Weitere Beschwerdemöglichkeiten werden ggf. auf der Website oder im Gemeindebrief veröffentlicht. Alle haupt-, neben- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden sollen über das Beschwerdemanagement Bescheid wissen.

Nach dem Eingang einer Beschwerde gibt es immer eine unmittelbare Rückmeldung über den Eingang der Beschwerde und die geplante weitere Vorgehensweise (Prüfung, klärendes Gespräch, Entscheidung über Weiterleitung).

Jede eingegangene Beschwerde wird sorgfältig geprüft und bearbeitet. Entsprechende Maßnahmen werden ggf. eingeleitet. Am Abschluss eines jeden Beschwerdeverfahrens steht eine abschließende Rückmeldung an den/die Beschwerdeführer*in.

Über Verbesserungen, die als Folge von Beschwerden umgesetzt wurden, wird im Kirchenvorstand berichtet. Wenn möglich werden diese auch öffentlich kommuniziert.

Falls sich die Beschwerde gegen eine Person richtet, erhält auch die beschuldigte Person eine abschließende Rückmeldung, sofern er/sie eingeweiht war. Wird die Beschwerde als unberechtigt bewertet, so muss dies dem/der Beschuldigten mitgeteilt werden. Zudem sind ggf. weitere Mitteilungen an andere Personen im Sinne einer Rehabilitation nötig. Wer von einer Beschwerde bzw. einem Verdacht wusste, muss nun auch von der Klärung erfahren. Siehe auch Kapitel 9.

Hinweise über die Meldestelle der ELKB nach dem Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)

Für die gesamte ELKB wurde eine zentrale interne Meldestelle nach dem HinSchG eingerichtet. Alle Mitarbeitenden haben dort die Möglichkeit, vertrauensvoll und ohne nachteilige Folgen Hinweise auf Rechtsverstöße zu geben.

Die Meldestelle nach HinSchG ist erreichbar:

- auf der Meldeplattform unter <https://whistleblowersoftware.com/secure/elkb>
- telefonisch unter 089 5595-300 (i.d.R. Mo-Fr, 10:00 - 15:00 Uhr)
- postalisch an: Evangelisch-Lutherische Kirche in Bayern, Meldestelle
Hinweisgeberschutzgesetz, Katharina-von-Bora-Str. 7-13, 80333 München