

Beschwerdeverfahren im Pfarrsprengel Marien

1 - Geltungsbereich

In unserem Pfarrsprengel Marien sind wir offen für jede Art der Beschwerde. Jeder Mensch darf sich beschweren. Jede Beschwerde gleich zu welchem Thema und gleich welcher Art wird ernst genommen, geprüft und nach Maßgabe unseres Beschwerdeverfahrens bearbeitet.

Im Mariensprengel werden Beschwerden ernst genommen, da sie auf Missstände aufmerksam machen können. In einer eingeübten Beschwerdekultur werden Menschen ermächtigt, für ihre Bedürfnisse einzustehen, und es wird ihnen die Chance gegeben, selbstwirksam auf die Wahrnehmung ihrer Bedürfnisse hinzuwirken. Hilfreich ist dafür für alle Verantwortlichen die regelmäßige Reflexion der Machtverhältnisse. Diese Kultur in den Gemeinden und diese Haltung der verantwortlichen Personen gilt es zu entwickeln und im Zweifel auch einzufordern.

2 – Zugangswege

Im Pfarrsprengel Marien gibt es mehrere Zugangswege, um eine Beschwerde einzureichen. Uns ist dabei wichtig, dass unser Konzept für das Beschwerdeverfahren transparent und einfach zugänglich ist. Es soll sowohl vor Ort in den Gemeinden als auch auf den Homepages zu finden sein, selbes gilt auch für die Kontaktdaten der Ansprechpersonen vor Ort (Beschwerdebearbeitung).

In schriftlicher Form können Beschwerden über jedes Kirchenbüro eingereicht werden. Wichtig: Es soll auf dem Brief außen deutlich sichtbar vermerkt werden „Beschwerde, vertraulich“. Dies stellt sicher, dass der Brief nur von den beschwerdebeauftragten Personen geöffnet wird.

Weiterhin gibt es eine E-Mail-Adresse (feedback@mariensprengel.de). Diese wird mindestens einmal die Woche von einer Person aus dem Beschwerdeteam des Sprengels abgerufen. Die Gemeindeassistenten können aus organisatorischen Gründen die Mails abrufen.

Werden mündliche Beschwerden an einen haupt- oder ehrenamtlichen Mitarbeitenden der Kirchengemeinde gerichtet, leitet diese Person die Kontaktdaten und eventuell das Thema, um das es geht, an das Beschwerdeteam bzw. die jeweilige beauftragte Person weiter. Das Beschwerdeteam meldet sich dann beim Beschwerdeführenden. Ein Zugang zum Verfahren wird damit auch Menschen ermöglicht, die auf Assistenzbedarf angewiesen sind.

3 - Beschwerdebearbeitung

Das Beschwerdeverfahren sieht vor, dass ein Beschwerdeteam die Anfragen sortiert und priorisiert und das weitere Verfahren in die Wege leitet. Bei Beschwerden außerhalb unseres Verantwortungsbereiches bedeutet dies eine Antwort mit Informationen zu einem möglicherweise besseren Ansprechpartner. Die Priorisierung dient dazu, die

Dringlichkeit mancher Beschwerden ernst zu nehmen. Die Sortierung dient dazu, die Beschwerden an die entsprechenden internen (bspw. Friedhofsausschuss) oder externen Stellen (bspw. Meldebeauftragte Person des Kirchenkreises) weiterzuleiten.

Wenn es um Vorwürfe von (sexualisierter) Gewalt geht, wird dieser Fall sofort an die meldebeauftragte Stelle im Kirchenkreis weitergeleitet und die beschuldigte Person nicht direkt damit konfrontiert.

Damit Beschwerden auch unabhängig von bestehenden Beziehungen und eventuellen Abhängigkeiten geäußert werden können, gibt es in den vier Gemeinden des Sprengels jeweils eine und damit insgesamt vier unterschiedliche Ansprechpersonen, die gemeinsam das Beschwerdeteam bilden. Wir achten auf eine heterogene Zusammensetzung des Teams. Das gewährleistet Menschen unterschiedliche Zugänge zum Beschwerdeverfahren und ermöglicht verschiedene Perspektiven auf die Beschwerde. Die Beschwerdebeauftragten werden geschult.

Die Ansprechpersonen für die Beschwerdebearbeitung werden jeweils in den Gemeindeversammlungen besetzt. Interimsweise kann auch der Kirchengemeinderat besetzen. Die vier Beschwerdebeauftragten bilden ein Team, sorgen für eine Eingangsbestätigung und geben Informationen über weitere Schritte.

Jede Person, die sich beschwert, erhält eine Rückmeldung über das Ergebnis des Beschwerdeprozesses. Dies geschieht, indem die Beschwerdebeauftragten direkt mit dem Beschwerdeführer Kontakt aufnehmen.

4 – Dokumentation

Jede Beschwerde wird dokumentiert von der Ansprechperson vor Ort. Die zuständige Person verantwortet den Vorgang und die damit verbundene Dokumentation bis zu dem (vorläufigen) Abschluss des Beschwerdeprozesses.

Nach (vorläufigem) Abschluss des Beschwerdeprozesses werden die Unterlagen datenschutzkonform archiviert im Büro der Gemeindeassistenten. Dies geschieht für alle vier Gemeinden gemeinsam. Es werden die einzelnen Verfahrensschritte dokumentiert. Wird eine Sprachnachricht empfangen oder eine mündliche Beschwerde aufgegeben, wird diese verschriftlicht.

Zugang zur Dokumentation haben nur die vier Ansprechpersonen und die Gemeindeassistenten. Die Dokumentation wird datenschutzkonform aufbewahrt. Danach werden die Dokumente datenschutzkonform vernichtet. Es werden alle für die Bearbeitung der Beschwerde notwendigen Informationen dokumentiert, z.B. wer gemeldet hat, der Grund der Beschwerde, Datum und Zeit, Art Beschwerde. Wird eine Beschwerde weitergeleitet (bspw. bei sexualisierter Gewalt an den Kirchenkreis), wird der Weiterleitungsprozess dokumentiert.

5 - Bekanntmachung

Wir sorgen dafür, dass möglichst viele Menschen niedrigschwellig und fortlaufend über das Beschwerdeverfahren im Pfarrsprengel informiert werden oder sich informieren können. Daraus wird deutlich, dass es dabei einen aktiven Part unsererseits gibt, der immer wieder die fortlaufende Information im Blick hat und dass gleichzeitig an neuralgischen Infopunkten, an denen sich Menschen selbst aktiv informieren, die Info oder die Möglichkeit der Beschwerde sichtbar ist. Solche neuralgischen Punkte sind neben der Homepage die Schaukästen sowie die gemeindlichen Räume mit ihren Aushangtafeln (Kirchen, Gemeindehäuser, Pastorate, Kirchenbüros, Friedhofsverwaltung). Die Bekanntmachung und Information sollte im Rahmen der Niedrigschwelligkeit sowohl digital als auch analog sichtbar sein, ebenso wie die Beschwerdemöglichkeit selbst. Die Bekanntmachung sollte möglichst klar und einfach den Sachverhalt und die Notwendigkeit darstellen. Es ist Teil des Onboardings von neuen Haupt- und Ehrenamtlichen.