

## **Beschwerdeverfahren**

### **Einleitung**

Eine gute Fehlerkultur ist die Basis für ein effektives Beschwerdeverfahren. Konstruktive Kritik gehört zur Reflektion der Arbeit und dient der Erkennung von Fehlverhalten. Fehler werden nicht einfach verurteilt, sondern dienen unter anderem auch als Chance zur Weiterentwicklung. Ursachen und Entstehungszusammenhänge werden sachlich analysiert und Fehler werden behoben. Sie werden durch entsprechende Korrektur und Präventionsmaßnahmen sorgfältig kontrolliert, damit zukünftiges Fehlverhalten ausgeschlossen wird.

### **Beschwerdeverfahren**

Menschen, die mit der Leistung oder der Art der Aufgabenerfüllung im Kirchenkreis nicht zufrieden sind, haben selbstverständlich die Möglichkeit, sich zu beschweren. Für Beschwerden gibt es ein reguliertes Verfahren.

Alle Mitarbeitenden werden mit dem Beschwerdeverfahren vertraut gemacht und über die weiteren Zuständigkeiten informiert. So können Kinder, Jugendliche und sonstige Schutzbefohlene am besten unterstützt werden. Niemand darf wegen einer Beschwerde benachteiligt, diffamiert oder in sonstiger Weise unter Druck gesetzt werden. Wenn die Anonymität der Person, die die Beschwerde einreicht, erhalten bleiben soll, muss diese gewährleistet werden.

- **Allgemeine Beschwerden**, die den Bereich des Schutzkonzeptes betreffen, werden von der Superintendentin / dem Superintendenten schriftlich, telefonisch oder persönlich entgegengenommen. Beschwerden werden ernst- und angenommen.
- Für den Umgang mit Beschwerden von Kindern und Jugendlichen ist besondere Sensibilität erforderlich. Kinder und Jugendliche suchen sich Personen aus, denen sie etwas anvertrauen können. Dies sind oftmals nicht die Personen, die ein Leitungsorgan dafür bestimmt.
- In Fällen von **Beschwerden über sexualisierte Gewalt** sind die Vertrauenspersonen des Kirchenkreises unmittelbare Ansprechpartner und das Vorgehen richtet sich nach dem Interventionsleitfaden des Kirchenkreises.

- Bei Anzeichen von sexualisierter Gewalt oder anderer Formen der Kindwohlgefährdung muss sofort im Sinne des Interventionsleitfadens des Kirchenkreises und bei Minderjährigen des Verfahrens des Kinderschutzes nach §8a SGB VIII gehandelt werden (s. Anlage 7).
- Externe Ansprechmöglichkeiten bei sexualisierter Gewalt sind die landeskirchliche Ansprechstelle der EKIR oder die/der unabhängige Beauftragte der Bundesregierung.

**Evangelische Kirche im Rheinland**

Ansprechstelle für den Umgang mit Verletzung der sexuellen Selbstbestimmung: Claudia Paul, Evangelische Hauptstelle für Familien- und Lebensberatung, Graf-Recke-Straße 209a, 40237 Düsseldorf, Telefon 0211/36 10 -312 oder -300, E-Mail [claudia.paul@ekir.de](mailto:claudia.paul@ekir.de), Homepage: [www.ekir.de/ansprechstelle](http://www.ekir.de/ansprechstelle)

**Ermittelnde Juristin im Landeskirchenamt:** Iris Döring, Telefon: 0211/4562-349;  
Büro/Kontakt: Werner Grutz, Telefon 0211/4562-393, E-Mail: [werner.grutz@ekir.de](mailto:werner.grutz@ekir.de), Montag bis Donnerstag, 8 bis 12.30 Uhr  
Mehr hier: <http://www.ekir.de/www/ueber-uns/sexualisierte-gewalt-9760.php>

## Meldebogen für eine schriftliche Beschwerde

Liebe Kinder, Jugendliche, Erziehungsberechtigte, Hilfesuchende und Mitarbeitende,

mit diesem Bogen werden Eure / Ihre Meldungen an

\_\_\_\_\_

Vorname, Nachname

weitergeleitet und dort überprüft und bearbeitet.

Wir möchten Euch/ Sie bitten, folgende Angaben auszufüllen (sie werden auf Wunsch vertraulich behandelt) und in den Beschwerdekasten zu werfen, zu mailen oder zu faxen.

\_\_\_\_\_

Datum

\_\_\_\_\_

Ort

\_\_\_\_\_

Name

### Kontaktmöglichkeit zu Euch / Ihnen:

\_\_\_\_\_

Anschrift

\_\_\_\_\_

E-Mail

\_\_\_\_\_

Telefon

### Situation:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Anliegen (bitte ankreuzen):

<input type="checkbox"/>	Ich möchte, dass diese Situation – ohne weitere Bearbeitung – zur Kenntnis genommen wird.
<input type="checkbox"/>	Ich möchte, dass diese Situation bearbeitet wird.
<input type="checkbox"/>	Ich möchte ein persönliches Gespräch mit einer Person der Stelle für Vertrauenspersonen.
<input type="checkbox"/>	Ich möchte Unterstützung für ein Gespräch mit den Konfliktpartnern.
<input type="checkbox"/>	Ich möchte...