

Beschwerdemanagement

Der Gemeinde ist sehr an einer offenen Kommunikationskultur gelegen, in der auch Anregungen und konstruktive Kritik frei geäußert werden dürfen. Wir als haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende der Gemeinde möchten von Missständen erfahren, um sie beseitigen zu können. Wir möchten die Bedürfnisse aller Gemeindeglieder ernstnehmen und das Melden von Missständen einüben, damit auch Vermutungen von (sexualisierter) Gewalt niederschwellig angezeigt werden.

Geltungsbereich

Es dürfen Beschwerden und konstruktive Kritik jeglicher Art geäußert werden. Beschwerden müssen sich also nicht ausschließlich auf Grenzverletzungen bis hin zu (sexualisierter) Gewalt beziehen. Jeder Grund, der dazu führt, dass sich ein Mensch in unserer Gemeinde unwohl oder unsicher fühlt, darf gerne gemeldet werden.

Zugangswege

Wer auf einen Missstand aufmerksam machen möchte – und dazu haben selbstverständlich alle Menschen, die unsere Gemeinde und ihre Veranstaltungen besuchen unabhängig von ihrer Funktion oder ihrem Alter das Recht – hat unterschiedliche Möglichkeiten zur Beschwerde. Alle Gruppen- und Veranstaltungsleitungen können jederzeit angesprochen werden. Auch die Pastor:innen und Diakon:in stehen für Gespräche zur Verfügung.

Des Weiteren befindet sich an jeder Kirche (Christ-König-Kirche: Bei der Lutherbuche 36 – Petrus-Kirche: Winfridweg 22) eine Feedback-Box, über die Beschwerden geäußert werden können. Zusätzlich besteht die Möglichkeit digital über die Homepage der Kirchengemeinde (www.kirche-lokstedt.de) eine Beschwerde abzugeben.

Digitale und schriftlich über die Feedback-Boxen geäußerte Beschwerden sind auch anonym möglich.

Bekanntmachung der Beschwerdemöglichkeiten

An beiden Feedback-Boxen hängen Informationen zum Beschwerdemanagement und den unterschiedlichen Möglichkeiten aus. Auch auf der Gemeinde-Homepage sind diese Informationen zu finden. Um Gesprächstermine zu vereinbaren werden auch die Mailadressen und Telefonnummern der Pastor:innen sowie der Diakon:in an all diesen Stellen veröffentlicht. Außerdem wird neben dem entsprechenden Verhaltenskodex auch in jeder regelmäßigen Gruppe und bestenfalls auch bei allen weiteren Veranstaltungen der Kirchengemeinde auf die verschiedenen Beschwerdemöglichkeiten hingewiesen.

Aufnahme einer Beschwerde

Die Aufnahme bzw. Einsicht der Beschwerden erfolgt immer im Vier-Augen-Prinzip. Digitale Beschwerden über die Gemeinde-Homepage werden 1x pro Woche von Lukas Klette & Silke Usinger eingesehen und bearbeitet. Beschwerden über die Feedback-Box an der Christ-König-Kirche werden mindestens 1x pro Monat von Martina Ulm & Maja Lohse oder Melanie Hepke eingesehen und bearbeitet. Beschwerden über die Feedback-Box an der Petrus-Kirche werden mindestens 1x pro Monat von Luise Westecker & Olaf Petersen eingesehen und bearbeitet.

An allen Feedback-Boxen hängt neben einer kurzen Erklärung zu Box auch immer eine aktuelle Information darüber, wann die nächste Leerung stattfindet. Beides bereitet die Steuerungsgruppe Präventions- & Schutzkonzept jeweils vor.

Bearbeitung einer Beschwerde

Die mit der Einsicht der Beschwerden beauftragten Personen bearbeiten alle Beschwerden eigenständig, die sich nicht auf Grenzverletzungen bis hin zu (sexualisierter) Gewalt beziehen. Alle Mitteilungen zu Grenzverletzungen bis hin zu (sexualisierter) Gewalt leiten sie zur weiteren Bearbeitung an eine der Personen weiter, aus denen sich die Krisen-Teams zusammensetzen.

Schritte der Beschwerdebearbeitung (wenn kein grenzverletzendes Verhalten vorliegt):

1. Aufnahme der Beschwerde
2. Kontaktaufnahme mit der betroffenen Person zur Klärung von Anliegen und Erwartungen und zur Erörterung von Lösungsvorschlägen und Absprache des weiteren Vorgehens (sofern die Beschwerde nicht anonym geäußert wurde)
3. Kontaktaufnahme mit der beschuldigten Person (sofern eine Person beschuldigt wurde), um deren Sicht und Einschätzung ebenfalls zur Kenntnis zu nehmen.
4. Schriftliche Dokumentation der Beschwerde und des Vorgehens auf entsprechendem Bogen

Schritte der Beschwerdebearbeitung (wenn grenzverletzendes Verhalten vorliegt):

1. Aufnahme der Beschwerde
2. Weiterleitung der Beschwerde an eine Person aus dem Krisen-Team
 - schriftliche Dokumentation jedes weiteren Schrittes
3. Einberufung eines 2-Köpfigen Krisen-Teams und Hinzuziehung einer externen Beratungsstelle
4. Kontaktaufnahme mit der betroffenen Person zur Klärung von Anliegen und Erwartungen und zur Erörterung von Lösungsvorschlägen und Absprache des weiteren Vorgehens (sofern die Beschwerde nicht anonym geäußert wurde)
5. Der Interventionsplan des Kirchenkreises Hamburg-West/Südholstein greift und die Meldebeauftragte Person des Kirchenkreises sucht den Kontakt zur beschuldigten Person, um die Situation aus ihrer Sicht zu hören

Dokumentation & Datenschutz

Alle Beschwerden und ihre Bearbeitung werden schriftlich dokumentiert, um einen transparenten und nachvollziehbaren Umgang zu gewährleisten. Zur Dokumentation der Beschwerde und des weiteren Vorgehens steht den damit beauftragten Personen ein entsprechender Dokumentationsbogen zur Verfügung. Diese Bögen werden unter Beachtung des Datenschutzes online im Ordner LOK-Alle-Schutzkonzept archiviert.