

Stand: 30.08.2024

## Beschwerdemanagement-Konzept der Martini-Kirchengemeinde

Das Beschwerdemanagement-Konzept der Kirchengemeinde regelt das Verfahren im Umgang mit Beschwerden und stellt die geregelte Bearbeitung vorgebrachter Anliegen sicher.

Beschwerden sind Chancen, mit Mängeln und Problemen angemessen umzugehen, diese zu reduzieren und die Arbeit nachhaltig zu verbessern.

### Ziele

Das Beschwerdemanagement ist darauf ausgerichtet, die Zufriedenheit der Beschwerdeführer\*innen so weit wie möglich (wieder)herzustellen und einen transparenten und fairen Interessenausgleich zu ermöglichen.

Es soll eine einfache und angstfreie Beschwerdemöglichkeit gegeben sein. Grundsätzlich werden alle Anliegen und Beschwerden gewürdigt und eine zügige Bearbeitung sichergestellt, sofern sie nicht unmittelbar geklärt werden können. Die Bearbeitung schließt immer einen dialogischen Prozess mit dem/der Beschwerdeführer\*in ein.

### Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde ist Ausdruck von Unzufriedenheit und hat zum Ziel, auf erlebte Beeinträchtigungen, auf ein als schädigend empfundenes Verhalten oder auf Mängel im gemeindlichen Ablauf bzw. bei Veranstaltungen hinzuweisen. Sie sind i. d. R. verbunden mit der Erwartung, eine Änderung des kritisierten Zustands zu bewirken bzw. eine Wiedergutmachung zu erreichen.

### An wen können Beschwerden gerichtet werden?

Das Presbyterium benennt eine Person als Beschwerdebeauftragte/n der Martini-Kirchengemeinde (Aushang/Homepage). An diese Person können Beschwerden gerichtet werden.

Beschwerdeführer\*innen können darüber hinaus im Gemeindebüro, bei der Gemeindemanagerin oder bei einer Person ihres Vertrauens aus dem Presbyterium Beschwerden vorbringen. Dann wird die/den Beschwerdebeauftragte/n informiert und eine Bearbeitung der Beschwerde sichergestellt. (Manchmal werden sie auch Dritten gegenüber vorgebracht und erreichen auf Umwegen die/den Beschwerdebeauftragten bzw. das Presbyterium.)

### Umgang mit Beschwerden (Verfahren)

1. Die Person, an die eine Beschwerde herangetragen wird, nimmt die Beschwerde respektvoll entgegen. Sie ist dafür verantwortlich, dass die Beschwerde, *soweit ihr nicht unmittelbar abgeholfen werden kann*, schriftlich aufgenommen und an die/den Beschwerdebeauftragte/n weitergegeben wird (→ Formular)

2. Bearbeitung der Beschwerde:

- a. Auf der Grundlage Beschwerdenotiz klärt der/die Beschwerdebeauftragte zunächst intern den Sachverhalt und bespricht mit den zuständigen Mitarbeitenden bzw. Presbyteriumsmitgliedern mögliche Problemlösungen.
- b. Innerhalb einer Woche erfolgt ein Gesprächsangebot, bei dem die intern gefundene Lösung besprochen wird oder es erfolgt eine kurze schriftliche Rückmeldung an die Beschwerdeführer\*in, dass die Angelegenheit bearbeitet wird und es wird eine Frist mitgeteilt, bis zu der voraussichtlich eine Rückmeldung erfolgen kann.
- c. Das Verfahren ist beendet, wenn eine Regelung für die Lösung des Problems gefunden ist. Die Beschwerdeführer\*in wird ausdrücklich befragt, ob er/sie mit der gefundenen Lösung zufrieden ist.
- d. Der Beschwerdeprozess wird dokumentiert (Beschwerdenotiz, Gesprächsnotiz zur Rückmeldung durch die Beschwerdeführer\*in, Zufriedenheitsabfrage).
- e. Der/die Martini-Beschwerdebeauftragte übergibt die Dokumentation an den/die Vorsitzenden des Presbyteriums, die/der dafür sorgt, dass je nach Lage des Falls das Dienstgespräch oder das Presbyterium informiert wird und - soweit notwendig - weitere Absprachen getroffen werden.

3. Für den Abschluss der Beschwerdebearbeitung wird ein Monat angestrebt.

**Arbeitshilfen**

Für die Dokumentation der Beschwerden werden folgende Formulare zur Verfügung gestellt.

- a) Beschwerdeaufnahme
- b) Protokollbogen / Ergebnis und zur Zufriedenheitsabfrage



## **Beschwerdeaufnahme**

**Womit sind Sie nicht zufrieden?**

**Was sollten wir verändern?**

**Wie können wir Sie erreichen?**

Name:

Straße:

PLZ Ort:

Telefon:

E-Mail:

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Name / Unterschrift des Beschwerdeaufnehmenden



**Beschwerdebearbeitung (Ergebnis und Zufriedenheit)**

**Beschwerdeführer**

Name:

Straße:

PLZ Ort:

Telefon:

E-Mail:

**Wer war an der Bearbeitung beteiligt?**

**Was wurde bisher unternommen?**

**Welche Ergebnisse/Absprachen wurden erzielt?**

**Sind Sie als Beschwerdeführer\*in zufrieden mit dem Ergebnis?**

☐ Ja

☐ Nein

*Anmerkungen*

**Ist die Bearbeitung abgeschlossen?**

☐ Ja

☐ Nein

**Ggf. Absprachen zur weiteren Bearbeitung:**

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Name / Beschwerdeführerin/Beschwerdeführer

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Name / Beschwerdebearbeitung