



Regelung zu Rückmeldungen und Kritik für die Ev.-Luth. Michaelis-Friedens-Kirchgemeinde Leipzig (Beschwerdemanagement)

Eine Atmosphäre der Wertschätzung und konstruktiven Kritik ist uns wichtig. Wenn Sie eine Beschwerde vorbringen, bedeutet das für uns die Chance, Fehler und Schwachstellen zu erkennen und diese zu ändern. Deshalb nehmen wir Kritik dankbar entgegen. Wir freuen uns, wenn Sie auch auf diese Weise am Leben unserer Gemeinde Anteil nehmen.

1. Was verstehen wir unter Beschwerdemanagement?

Dieses Beschwerdemanagement regelt den Umgang mit Kritik, Beschwerden bzw. Anregungen zur Arbeit unserer haupt- und ehrenamtlich Tätigen. Beschwerdemanagement heißt für uns nicht nur Reaktion auf Konfliktfälle, sondern bedeutet für uns eine Vielfalt an Rückmeldungen, die uns helfen unsere Arbeit zu verbessern. Genauso sind uns Wertschätzung und Dank willkommen und werden in gleicher Weise geregelt.

Sollten Sie grundlegende Zweifel oder Kritik gegenüber Glauben und Kirche oder das Vertrauen in die Institution Kirche verloren haben, dann scheuen Sie sich nicht, sich dennoch an uns zu wenden.

Wenn Sie den Eindruck haben, dass sich Ihr Anliegen nicht innerhalb unserer Gemeinde besprechen lässt, wenden Sie sich an den Ev.-Luth. Kirchenbezirk Leipzig (www.kirche-leipzig.de) oder die Ev.-Luth. Landeskirche Sachsens (www.evllks.de).

2. Beschwerdeweg

Eingang:

- Schriftlich als Brief, E-Mail oder mit Kontaktformular unserer Internetseite an Gemeindebüro, Mitarbeitende, Pfarramtsleitung, Ausschüsse oder Kirchenvorstand
- Mündliche Rückmeldungen
- Wahrnehmungen durch Mitarbeitende
- Feedbackrunden in den Gruppen/Kreisen, bei Freizeiten oder anderen Angeboten, z.B. in Form von Pinnwand, Fragebögen, Beschwerdekasten oder -buch etc.
- Instagram-Rückmeldungen

Bearbeitung:

Schriftliche Beschwerden werden im Posteingang registriert. Die Weiterleitung erfolgt innerhalb von drei Werktagen an zuständige Mitarbeitende, Gremien bzw. an die nächstmögliche Dienstberatung zur Bearbeitung.

Mündliche Rückmeldungen oder Beschwerden werden verschriftlicht und ebenso bearbeitet, es sei denn sie können unmittelbar aufgenommen, beantwortet oder geklärt werden.



Beschwerden im Bereich des Kinder- und Jugendschutzes werden bei Eingang mit dem vorgegebenen Formular protokolliert und im Weiteren nach dem Handlungsleitfaden der Gemeinde bearbeitet.

Im Konfliktfall oder wenn eine Bearbeitung nicht möglich ist, geben Pfarramtsleitung oder Kirchenvorstandsvorsitzende*r den Vorgang weiter an den zuständigen Ausschuss und/oder den Kirchenvorstand.

Die zuständigen Gremien beraten, entscheiden und veranlassen eine Antwort oder bei Erfordernis eine Beseitigung von Missständen.

Letzte Instanz für die Kirchgemeinde im Konflikt unterschiedlicher Interessen ist der Kirchenvorstand. In besonderen Fällen ist auch eine externe Begleitung durch Mediator*innen o.ä. möglich.

Reaktion (Ablauf und Zeit):

Beschwerden, die einen Absender haben, können in der zuvor angeführten Weise bearbeitet und beantwortet werden.

Die Bearbeitung und Beantwortung von Beschwerden soll grundsätzlich zeitnah geschehen.

Bei längerem Bearbeitungsprozess erfolgt eine Eingangsbestätigung mit Hinweis auf Bearbeitungsweg und die voraussichtliche Bearbeitungszeit.

Interne Auswertung:

Alle hauptamtlichen Mitarbeitenden berichten im Kirchenvorstand jährlich über ihren jeweiligen Arbeitsbereich.

Bestimmte Arbeitsbereiche werden von Ausschüssen und Arbeitsgruppen des Kirchenvorstandes begleitet. Dabei fließen auch wertschätzende und kritische Rückmeldungen ein.

Viele Arbeitsbereiche folgen einer Konzeption, die regelmäßig evaluiert wird.

Transparenz in Bezug auf Beschwerdemanagement:

Auf der Internetseite, im Gemeindeblatt sowie in Gruppen und Kreisen, bei Elternabenden, Freizeiten etc. wird auf die Möglichkeit für Rückmeldungen (Beschwerdemanagement) hingewiesen.

Neue Mitarbeitende werden über diese Regelungen belehrt.

Diese Regelungen werden regelmäßig (alle 3 Jahre) durch den Kinder- und Jugendausschuss überprüft, bei Bedarf angepasst und den haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden kommuniziert.

Das Beschwerdemanagement wurde durch den Kirchenvorstand in seiner Sitzung vom 5.10.2022 beschlossen.