

Leitfaden zur Erarbeitung von Beschwerdewegen

Um sichergehen zu können, dass Beschwerdewege auch im Hinblick auf grenzverletzendes Verhalten und sexualisierte Gewalt genutzt werden, bedarf es einer gelebten Kultur, in welcher Lob und Kritik von Kindern, Jugendlichen und allen in der Kirche Tätigen gehört und ernst genommen werden. Beschwerdewege müssen demnach niedrigschwellig und alltagstauglich sein, sodass alle Arten von Lob und Kritik/Beschwerden Beachtung finden und für alle Menschen einer Einrichtung transparent und zugänglich sind.

Zentrale Elemente für die Erarbeitung von Beschwerdewegen:

Allgemein:

1. Entwicklung von allgemeinen Beschwerdewegen (z.B. Kummerkasten, Fragebogen) im jeweiligen Arbeitsbereich / in der jeweiligen Gruppe unter Berücksichtigung vorhandener Strukturen sowie der Mitarbeit von Kindern, Jugendlichen sowie Haupt- und Ehrenamtlichen
2. Niedrigschwelligkeit von Beschwerdewegen gewährleisten

Zusatz bei Beschwerden im Hinblick auf Grenzverletzung und sexualisierte Gewalt:

3. Entwicklung eines pfarreispezifischen Handlungsleitfadens für eine ordnungsgemäße Bearbeitung von Beschwerden, im Besonderen über sexualisierte Gewalt
 - ➔ Festlegen, wer welche Beschwerde bearbeitet und beantwortet (Verantwortlichkeit)
 - ➔ Klären, wer innerhalb der Pfarrei über eine Beschwerde und einen Verdacht auf sexualisierte Gewalt zu welchem Zeitpunkt informiert werden muss (z.B. Kita-Leitung, leitender Pfarrer etc.)
4. Klären interner fachkompetenter Personen bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt (z.B. [Ansprechpartner für sexuellen Missbrauch im Bistum Münster](#))
5. Feststellen externer Beratungsmöglichkeiten und Benennen von Ansprechpersonen für eine fachkompetente Einschätzung von vermuteten Fällen sexualisierter Gewalt
6. Klären von beauftragten Ansprechpersonen für Betroffene, Sammeln von geeignetem Infomaterial

Dafür können folgende Materialien von der Homepage hinzugezogen werden:

- „Handlungsleitfaden und Dokumentationshilfen bei Verdacht auf sexuelle Gewalt“
- „Checkliste zur Selbstreflexion“ im Umgang mit Fehlverhalten sowie bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt
- „Übersicht über Verdachtsstufen bei sexuellem Missbrauch“ zur Einordnung eines Verdachts
- „Adressen zu im Handlungsleitfaden genannten Kontakten“ für Betroffene, Haupt- und Ehrenamtliche sowie eine fachkompetente Einschätzung

Allgemein:

7. Festlegen von Zuständigkeiten für Rückmeldungen zur Praxistauglichkeit der Beschwerdewege und ggf. Überarbeitung
8. Festlegung von Verantwortlichkeit, Abständen und einzuleitenden Schritten zur Bearbeitung von Beschwerden
9. Veröffentlichung der erarbeiteten Ergebnisse zum Baustein Beschwerdewege (z.B. Aushang in Kita / Pfarrbüro, Information in den Gruppen, Flyer etc.) sowie Sicherstellung, dass sie in der Pfarrei bekannt sind (Kindern, Jugendlichen, Sorgeberechtigten, Haupt- und- Ehrenamtlichen sowie allen weiteren Personen)

Vertiefende Fragen für den Erarbeitungsprozess

- Wie schaffen wir eine Atmosphäre, die Kinder, Jugendliche, Sorgeberechtigte und Haupt- und Ehrenamtliche darin bestärkt, Rückmeldungen zu geben?
- Welche Rahmenbedingungen sind notwendig, um das Ansprechen von „unguten Gefühlen“ im weitesten Sinne zu erleichtern?
- Wie können wir sorgsam und für den Betroffenen gegenüber transparent mit Vertraulichkeitswünschen umgehen?
- Wie kann gewährleistet werden, dass Verdachtsmomente dokumentiert werden, um sie für den weiteren Prozess an die Verantwortlichen weiterzuleiten? Wer hat Zugang zu dieser Dokumentation? Wie wird Professionalität sichergestellt?
- Wann wird ein externer Fachdienst hinzugezogen?
- Welche (externe) Supervisions-/Beratungsmöglichkeiten gibt es als Hilfe beim Krisenmanagement für die Haupt- und Ehrenamtlichen?
- Wie sieht die Aufarbeitung in unserer Pfarrei aus, wenn sich der Verdachtsfall geklärt, erhärtet oder bestätigt hat?