

Konzeption eines Kummerkastens in der Gemeinde/Einrichtung

In der Gemeinde/Einrichtung kann ein Kummerkasten für alle Personen eingerichtet werden, die sich in den Räumlichkeiten bewegen. Er ist Teil einer niedrighschwelligigen Partizipations- und Beschwerdekultur.

Ziele

Im Rahmen des Schutzkonzeptes der Gemeinde/Einrichtung dient ein Kummerkasten der Ausübung des innerinstitutionellen Beschwerdemanagements. Er ist ein leicht zu installierender Weg, um die Selbstwirksamkeit und Achtsamkeit aller zu fördern und auch anonym Beschwerden und Bedenken anzunehmen.

Organisation

Informationen zum Angebot des Kummerkastens

Alle Gemeindemitglieder/Teilnehmer*innen/Besucher*innen der Einrichtung werden auf den Kummerkasten und seine Funktionen hingewiesen, z.B. auf einem Infoabend zum Schutzkonzept oder in der Gruppenstunde. Dazu kann auch die Ansprechperson der Gemeinde/Einrichtung eingeladen werden oder die Personen, die für die Leerung des Kummerkastens zuständig sind.

Örtlichkeit/Zugänglichkeit des Kummerkastens

Der **verschießbare** Kummerkasten wird an einem zentralen, frei zugänglichen Ort der Gemeinde/Einrichtung, der gleichzeitig nicht zu viel Aufsehen erregt, aufgestellt. Dazu werden Vordrucke sowie Stifte gelegt. Außerdem soll der Kummerkasten eindeutig als solcher gekennzeichnet sowie sein Leerungszeiten und Betreuungspersonen benannt werden. Neben den Kummerkasten kann z.B. auch das Poster mit den Ansprechpersonen der Gemeinde/Einrichtung gehängt werden.

Betreuung des „Kummerkastens“

Der Kummerkasten wird von zwei Personen betreut, die ihn gemeinsam zu einer vorgegebenen Zeit leeren. Das können die Ansprechpersonen der Gemeinde/Einrichtung sein – müssen es aber nicht.



Beschwerdeverfahren

Zugang zum Beschwerdeverfahren

Der Zugang zum Beschwerdeverfahren ist klar geregelt: Alle Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen können sich über den Kummerkasten an eine Ansprechperson wenden.

Darüber hinaus können sich alle Personen auch direkt an die Ansprechpersonen oder andere Personen wenden. Der Kummerkasten dient als Ergänzung dazu, wenn die Hürden der persönlichen Ansprache zu hoch sind.

Beschwerdebearbeitung

Jede Beschwerde wird zeitnah erhoben und dokumentiert. Auf dem Beschwerdezetteln besteht die Möglichkeit, den Wunsch der Rückmeldung anzukreuzen (persönliches Gespräch, anonyme Bearbeitung). Dabei werden neben der Faktensammlung auch Erwartungen, Lösungswege und evtl. Konsequenzen abgeklärt.

- Persönliches Gespräch:

Nach dem ersten Gespräch wird von der Ansprechperson entschieden, ob Sofortmaßnahmen ergriffen werden müssen. (siehe Baustein 6 „Interventionsplan für den Fall der Fälle“)

Wenn keine Sofortmaßnahmen getroffen werden müssen, werden der Beschwerde führenden Person zeitnahe Zusagen für Gespräche mit den beteiligten Personen gegeben. Die Ansprechperson sollte diese Gespräche moderierend begleiten. Alle verabredeten Bearbeitungsschritte werden schriftlich festgehalten und dokumentiert.

Sind die vereinbarten Bearbeitungsschritte erfolgt, wird in einem Kontrolltermin der Verlauf der Aufarbeitungsgespräche reflektiert. Dabei können weitere Bearbeitungsschritte erforderlich werden, die der Beschwerdebeauftragte steuert und begleitet.

- Anonyme Bearbeitung:

Wünscht die Beschwerde führende Person eine anonyme Bearbeitung, wird die Beschwerde aufgenommen und dokumentiert. Je nach Schwere der Anschuldigung sind weitere Schritte zu treffen. (siehe Baustein 6 „Interventionsplan für den Fall der Fälle“)

Im Zweifelsfall holt sich die Ansprechperson Rat bei der Vertrauensperson des Kirchenkreises, der Ansprechstelle für den Umgang mit Verletzung der sexuellen Selbstbestimmung der EKIR oder externen Beratungsstellen.

Betreuung des Beschwerdeverfahrens

Die Ansprechperson begleitet das Beschwerdeverfahren und achtet auf die Einhaltung des Instanzenweges.

Dokumentation des Beschwerdemanagements

Alle Schritte der Beschwerden, Bearbeitung und die getroffenen Vereinbarungen werden mit Ort und Zeit dokumentiert und an einem nicht der Öffentlichkeit zugänglichen Ort archiviert (z.B. abschließbarer Schrank im Gemeindebüro).

Evaluation des Beschwerdeverfahrens

Die Ansprechperson überprüft nach angemessener Zeit die Wirksamkeit der geschlossenen Vereinbarungen.

Auswertung und weiterer Umgang

Die Art der eingegangenen Beschwerden wird jährlich vom Interventionsteam der Gemeinde/Einrichtung ausgewertet und der Verlauf der Beschwerdeverfahren evaluiert. Das Ergebnis der jährlichen Evaluation wird der Gemeindeleitung/Einrichtungsleitung schriftlich vorgelegt.

„Kummerkasten-Formular“

Ich habe ...	<input type="radio"/> eine Frage <input type="radio"/> einen Wunsch <input type="radio"/> eine Beschwerde <input type="radio"/> Sonstiges <input type="radio"/> einen Vorschlag
Folgendes möchte ich mitteilen (bitte möglichst genau die Situation beschreiben, ggf. auf Rückseite weiterschreiben):	
Ich möchte, dass mein Anliegen wie folgt bearbeitet wird:	<input type="radio"/> Ich wünsche ein persönliches Gespräch und bin unter unten angegebenen Möglichkeiten zu erreichen. <input type="radio"/> Ich möchte anonym bleiben.
Kontaktmöglichkeit (freiwillige Angabe)	Name: Adresse: Telefon/Handy: E-Mail: