

Beschwerdemanagement & Awarenesskonzept des BDKJ München & Freising

Als Teil des Schutzkonzepts des BDKJ München und Freising wird das Beschwerdemanagement mit den Bestandteilen Beschwerdemöglichkeiten, Beschwerdewege und dem Awarenesskonzept in der heute vorliegenden inhaltlichen Form in Kraft gesetzt. Es gilt für alle Veranstaltungen des BDKJs München und Freising.

katholisch.

politisch.

aktiv.

Awarenesskonzept des BDKJ München & Freising

I. Awareness

Awareness, engl. für „Bewusstsein“, stammt ursprünglich aus dem Kontext der internationalen Frauen- und LGBTIQ*-Bewegung und sollte der Prävention sexualisierter Gewalt dienen. Der Begriff als solcher erfuhr im Lauf der Geschichte allerdings eine Erweiterung und soll auch hier über den Kontext sexualisierter Gewalt hinausgehend verstanden werden.

Diskriminierung aufgrund von Herkunft, Hautfarbe, sexueller Orientierung, geschlechtlicher Identität, Alter, Aussehen oder sozioökonomischer Herkunft haben bei uns keinen Platz. Das ist Teil unseres Selbstbildes. Uns ist aber bewusst, dass es dennoch zu Diskriminierungen in unserem Verband kommt. Immer wieder übersehen wir, wie wir bewusst oder unbewusst Menschen durch unser Verhalten auf unterschiedliche Weise diskriminieren. Die Betroffenen kann unser Verhalten allerdings tief treffen. Dabei kann beinahe jede*r auch selbst von Formen der Diskriminierung betroffen sein und (still) darunter leiden – was bleibt, ist ein Gefühl des Unwohlseins oder schlimmer, des Ausgegrenztseins aus den Gremien oder gar dem Verband. Hier will das Awareness-Konzept ansetzen, indem es Bewusstsein schafft. Bewusstsein der Diskriminierenden dafür, dass sie durch ihr Verhalten dazu beitragen, andere zu verletzen oder an den Rand zu drängen, Bewusstsein der Gremien, dass es bei jedem Treffen und auf jeder Versammlung zu verschiedenen Formen von Diskriminierung kommen kann und Bewusstsein bei den Betroffenen, dass sie mit ihren Anliegen gehört werden.

Es geht darum, ein Bewusstsein zu schaffen, wenn wir durch unser Verhalten andere verletzen und wen wir damit verletzen. In unserer Gesellschaft gibt es viele Punkte, an denen Menschen diskriminiert werden. Wir wollen das nicht ignorieren und auch ein klares Zeichen gegen Diskriminierung und diskriminierende Strukturen setzen.

Wir sind überzeugt, dass die Einführung eines Awareness-Konzepts dazu beitragen kann, dass sich alle Teilnehmer*innen auf unseren Veranstaltungen wohlfühlen und ermuntert werden, sich aktiv einzubringen.

II. Das Awareness Konzept

Es wird ein Konzept für die Veranstaltungen des BDKJ Diözesanverbands vorgelegt. Zentrales Element ist die Einrichtung eines mehrköpfigen Teams von Vertrauenspersonen, das insbesondere während mehrtägiger Veranstaltungen anwesend und ansprechbar ist, aber auch über das Jahr hinweg Ansprechpersonen für alle Engagierten im BDKJ sein können (z.B. bei Vorfällen in Gremiensitzungen, AK's, Feste o.ä.).

Die Vertrauenspersonen werden von der BDKJ Diözesanversammlung gewählt.

II.1 Die Vertrauenspersonen

II.1.1 Zusammensetzung des Teams:

Das Team muss aus mind. zwei Personen unterschiedlichen Geschlechts bestehen, um die Vielfalt der Geschlechter widerzuspiegeln und um auf Fälle von Diskriminierung sowie seelische, körperliche und/oder sexualisierte Grenzüberschreitungen angemessen reagieren zu können. Sie werden bei der BDKJ Diözesanversammlung für ein Jahr gewählt. Empfehlenswert ist, langfristig ein größeres Team zu bilden, das sich über das Jahr hinweg die Termine und Aufgaben ressourcenorientiert aufteilen kann.

Mitglieder des Diözesanvorstands sind aufgrund des mit ihrer Position einhergehenden Machtgefälles gegenüber den übrigen Teilnehmer*innen nicht wählbar. Mitglieder des Diözesanausschusses sollen ebenfalls nicht Mitglied des Teams sein. Die Personen sollen besonders zuverlässig und vertrauenswürdig sein. Sie müssen mindestens 18 Jahre alt sein. Empfehlenswert ist, dass mindestens eine Person des Teams an allen Teilen der Veranstaltung anwesend ist.

Sie müssen mit der Thematik „Prävention sexualisierter Gewalt“ vertraut sein und ihnen soll zugetraut werden, Verständnis für die vielfältigen Formen von Diskriminierung mitzubringen. Eine Akzeptanz der Grundwerte des BDKJ ist grundsätzlich immer vorausgesetzt.

Jede (interessierte) Vertrauensperson erhält vor Beginn der Aufgabe eine Einführung in das Thema und die Aufgaben (und wird in diesem Rahmen auf diese Aufgabe vorbereitet). Dabei werden auch hilfreiche Unterlagen zur Thematik zur Verfügung gestellt. Alternativ ist ein Nachweis über eine adäquate Schulung oder Einweisung zu erbringen. Der*die Präventionsbeauftragte des BDKJ, organisiert diese Einweisung einmal jährlich. Sollten Vertrauenspersonen an weiteren Fortbildungen zur Thematik interessiert sein, kann ein Antrag auf finanzielle Unterstützung beim Diözesanvorstand gestellt werden.

Außerdem erhält das Team eine kontinuierliche Begleitung durch den*die Präventionsbeauftragte*n des BDKJ und bei Bedarf auch Supervision.

II.1.II Aufgaben des Teams und das Verhältnis gegenüber den Teilnehmer*innen

Grundsätzlich sollen Anwesenheit, Ansprechbarkeit und Aufgaben der Vertrauenspersonen sowie ihr Verhältnis gegenüber den Teilnehmer*innen zu Beginn der Veranstaltung klar kommuniziert werden. Dazu wird das Konzept den Anwesenden vorgestellt.

Ziel der Vorstellung:

- Annahme des Angebots durch Betroffene
- Verhinderung von Missverständnissen über die Vertrauenspersonen

Ziel des Awareness-Konzepts:

- Beitrag zu positiver Atmosphäre auf der Veranstaltung, in der sich jede*r wohlfühlen und als Mensch angenommen fühlen kann

Aufgabe der Vertrauenspersonen:

- ansprechbar bei Problemen, Diskriminierungserfahrungen bis hin zu erlebter seelischer, körperlicher und/oder, sexualisierter Gewalt bspw. durch gezielte Beleidigungen und Herabwürdigungen.
- die Vertrauenspersonen ersetzen dabei weder die Strafverfolgungsbehörden noch eine Moderation der Veranstaltung
- Konflikte können, sofern von der*dem Betroffenen gewünscht, im Dialog geschlichtet werden
- ggf. in Rücksprache mit betroffener Person (anonymisierte) Informationsweitergabe an den BDKJ Diözesanvorstand entsprechend des Beschwerdemanagements

Ob in Einzelfällen bei gravierenden Verstößen ein Ausschluss droht, entscheidet die Veranstaltungsleitung nach Beratung durch die Vertrauenspersonen. Für solche und andere Fälle definiert die Veranstaltungsleitung eine feste Ansprechperson aus ihren Reihen für die Vertrauenspersonen.

II.1.III Wahl zur Vertrauensperson

Wahlvoraussetzung ist das Vollenden des 18. Lebensjahrs und eine adäquate Schulung (Der BDKJ München und Freising bietet einmal im Jahr eine Schulung an; bei anderen Schulungen entscheidet der Diözesanvorstand, ob die Schulung ausreichend ist). Gewählt wird nach der Geschäftsordnung (§20 Wahlen) mit der Änderung, dass Kandidat*innen mindestens Zweidrittel der Stimmen auf sich vereinen müssen, um gewählt zu sein. Es gibt keine Begrenzung der Plätze dieses Amtes. Eine Amtsdauer beträgt ein Jahr.

III. Umsetzung des Konzepts durch die Vertrauenspersonen

Wichtig ist es, den Betroffenen eine sichere Anlaufstelle zu bieten. Dabei müssen drei Dinge gewährleistet werden:

Parteilichkeit:

Hier geht es nicht darum, ausschließlich den Betroffenen immer Recht zu geben oder in einem Konflikt ihre Seite zu bevorzugen. Es geht vielmehr darum, dass die Betroffenen als die wahren Expert*innen ihrer Gefühle wahrgenommen werden, sich öffnen dürfen und nicht pauschal mit Kritik begegnet wird. Die Vertrauenspersonen agieren parteilich für die Betroffenen. Eine Schuldumkehr findet nicht statt.

Respektieren der Wünsche der Betroffenen:

Hier geht es darum, Schritte zu unternehmen in Absprache mit den Betroffenen. Dabei werden Meldepflichten berücksichtigt bzw. den Betroffenen transparent gemacht.

Vertraulichkeit:

Die Vertraulichkeit wird grundlegend gewährleistet. Eine Weitergabe der Fakten kann an Personen und Stellen erfolgen, die mit der weiteren Aufarbeitung des konkreten Falles betraut sind. Dazu zählen insbesondere die zuständige Melde- und Beschwerdestellen und Vertraute, die die Personen des Teams entlasten.

III. I Das Meldeverfahren

Die Vertrauenspersonen sind für Teilnehmer*innen von Veranstaltungen erreichbar. Fotos der Vertrauenspersonen werden aufgehängt. Die Kontakt-Möglichkeiten der Vertrauenspersonen sind auf der Homepage zu finden. Betroffene Personen können sich während der gesamten Veranstaltung direkt an die Vertrauenspersonen wenden, welche akute Unterstützung anbieten. Sie stehen aber auch außerhalb von Veranstaltungen ganzjährig zur Verfügung.

III.II Mögliche Reaktionen der Vertrauenspersonen:

- Sie können erfragen, welche Wünsche und Bedürfnisse die betroffene Person gerade hat und wie sie dabei unterstützt werden kann
- Sie können zurückhaltende Angebote machen, wie beispielsweise Freund*innen holen, Rückzugsorte anbieten
- Sie können auf Wunsch der betroffenen Person hin das Gespräch mit der übergriffigen Person suchen und deutlich machen, was nicht okay war und dass es sich nicht wiederholen sollte
- Sie können in Absprache mit der Gremien- und Veranstaltungsleitung auf den Ausschluss von übergriffigen Personen hinwirken
- Sie können weitere Instanzen kontaktieren (Freund*innen oder Unterstützer*innen der betroffenen Person, Frauennotruf oder Beratungsstellen, in medizinischen oder psychischen Notfällen kann der Krankenwagen gerufen werden)

III.III Bei akuter Gewaltsituation

- Diese wird umgehend beendet, sofern dies ohne weitere Gefährdung möglich ist, ggf. unter Zuhilfenahme weiterer Personen oder Behörden
- In Rücksprache mit der betroffenen Person können weitere Schritte eingeleitet werden
- Die Vertrauenspersonen und Präventionsbeauftragten können anbieten, gemeinsam aus der Situation rauszugehen

III.IV Räumliche Gegebenheiten (mehrtägige Veranstaltungen betreffend)

Wenn möglich, verfügen die Vertrauenspersonen über einen Rückzugsraum, welcher sich außer Hörweite der restlichen Veranstaltungen befindet.

Am besten handelt es sich um einen gemütlich-einladenden Raum, welcher verschiedene Möglichkeiten bietet, mit Grenzüberschreitungen umzugehen. Dafür kann beispielsweise folgendes Material vorhanden sein:

- Handy und Ladekabel
- Kissen und Decken
- Stifte und Papier
- Tees und Thermoskanne
- Taschentücher
- Snacks
- Erste-Hilfe-Set
- Lesematerial

Die Vertrauenspersonen bereiten ihren Einsatz nach. Dabei steht insbesondere das Wohlbefinden der Vertrauenspersonen, die Reflexion der Abläufe, eventuell resultierende Aufgaben und die Dokumentation gewonnener Erkenntnisse für zukünftige Umsetzungen im Mittelpunkt. Grundsätzlich wird dabei entsprechend dem Beschwerdemanagement gehandelt. Der*Die Präventionsbeauftragte des BDKJ steht dabei beratend und begleitend zur Verfügung.

Am Ende einer Veranstaltung werden die Daten auf dem Awareness-Telefon gelöscht, sofern diese nicht für eine Beweismittelsicherung benötigt werden. Die betroffene(n) Person(en) werden sofort darüber informiert, falls es zu dieser Situation kommt.

Der Diözesanvorstand trägt dafür Sorge, dass ein entsprechender Raum bei der Organisation der Veranstaltung eingeplant und gebucht wird. Außerdem sorgt er sich um die Materialien. Beides geschieht in Absprache mit den Vertrauenspersonen.

Beschwerdemanagement im BDKJ München & Freising

Eine wichtige Grundlage für die Zusammenarbeit im BDKJ München und Freising ist eine Kultur des Vertrauens, der Kooperation und der Offenheit.

Wesentlicher Bestandteil dieser Kultur ist eine Kommunikation, die Raum für konstruktive Rückmeldungen, Kritik und die Äußerung von Unzufriedenheit schafft. Rückmeldungen und Beschwerden werden im Alltag systematisch thematisiert. Jede Beschwerde wird ernstgenommen und bearbeitet.

Um dies zu gewährleisten und die Rechte junger Menschen auf Wahrung ihrer Interessen auf Beteiligung, aber auch auf Schutz sicher zu stellen, wurde ein Beschwerdemanagement etabliert.

1. Worüber kann ich mich beschweren?

- ... über prinzipiell alles, was den Bereich der Kinder- und Jugend(verbands-)Arbeit im BDKJ München und Freising betrifft.
- ... über die Missachtung persönlicher Rechte.
- ... wenn Vereinbarungen und Regeln nicht eingehalten werden.
- ... wenn Unterstützung verwehrt wird.
- ... wenn Grenzen überschritten werden.
- ... wenn Anliegen nicht ernst genommen werden.
- ... wenn sich etwas im BDKJ ändern soll, was nicht über Anträge in der Versammlung geschehen kann.
- ... uvm.

2. Wie und bei wem kann ich mich beschweren?

Beschwerdemöglichkeiten für Ehrenamtliche

- ... grundsätzlich bei allen Mandatsträger*innen deines Vertrauens im BDKJ München und Freising und natürlich an der BDKJ-Diözesanstelle.
- ... über das Online-Kontaktformular www.bdkj.org/beschwerde
- ... über das Beschwerdepostfach beschwerde@bdkj.org
- ... im Rahmen von Reflexions- und Feedbackrunden bzw. von Befragungen.
- ... über Beschwerdebriefkästen/Feedbackboxen im KorbiniansHaus und auf Veranstaltungen des BDKJ München und Freising

Beschwerdemöglichkeiten für Eltern und Erziehungsberechtigte

Eltern und Personensorgeberechtigte haben selbstverständlich ebenfalls das Recht, sich an die BDKJ-Diözesanstelle zu wenden. Die Mitarbeiter*innen stimmen dann das weitere Vorgehen mit den Eltern bzw. Personensorgeberechtigten ab.

Außerdem haben Eltern die Möglichkeit, das Kontaktformular auf der Homepage zu verwenden oder das Beschwerde Postfach zu nutzen.

3. Was passiert mit meiner Beschwerde?

Beschwerdemöglichkeiten für Ehrenamtliche

Jede Beschwerde wird ernst genommen und bearbeitet.

Die Person, die eine Beschwerde entgegennimmt und bearbeitet:

- ... ist grundsätzlich zur Vertraulichkeit verpflichtet.
- ... kümmert sich um die Dokumentation und weitere Bearbeitung der Beschwerde.
- ... entwickelt gemeinsam mit der Person, die sich beschwert hat, Lösungsmöglichkeiten.
- ... unternimmt weitergehende Schritte bzw. informiert andere Personen und Stellen nur mit Zustimmung der Person, die sich beschwert hat.
- ... trägt Verantwortung dafür, dass die Person, die sich beschwert hat, innerhalb von 4 Wochen eine Rückmeldung über die Bearbeitung und Konsequenzen der Beschwerde erhält.

Besteht unmittelbare Gefahr, ist die Person, die die Beschwerde formuliert hat, darüber in Kenntnis zu setzen, dass die Person, die die Beschwerde bearbeitet, die Angelegenheit aus Gründen einer Gefährdung nicht vertraulich behandeln kann und zum Handeln verpflichtet ist. Dies betrifft insbesondere Fälle von Kindeswohlgefährdung und sexuellem Missbrauch. Auch in diesen Fällen sind die weiteren Schritte immer mit der betroffenen Person zu besprechen.

4. Anonyme Beschwerden

Die erfolgreiche Bearbeitung einer Beschwerde setzt in der Regel die Kenntnis der beteiligten Personen voraus. Bleibt eine Beschwerde anonym, sind meistens weder eine konkrete Bearbeitung noch Rückmeldungen möglich. Direkte Konsequenzen bleiben somit im Regelfall leider aus.

Trotzdem können anonyme Beschwerden als Stimmungsbilder gewertet werden oder auf Missstände hindeuten und die im BDKJ München und Freising verantwortlichen Mandatsträger*innen dazu anregen, genauer hinzuschauen und die aufgeworfenen Themen im Vorstand, im Diözesanausschuss und den jungen Menschen selbst anzusprechen.

Das Beschwerdeverfahren im BDKJ München & Freising

Aufgabe des Umgangs mit jeder Beschwerde ist es, die Belange von Engagierten im BDKJ München und Freising und junger Menschen insgesamt ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen, diese möglichst abzustellen und Lösungen zu finden, die alle mittragen können. Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit im Verband.

Engagierte im BDKJ München und Freising wissen um die Möglichkeit, sich zu beschweren und dass diese Beschwerden zeitnah und verbindlich bearbeitet werden.

1. Haltung und Beschwerdekultur im BDKJ München und Freising

- Wir gehen wertschätzend und respektvoll miteinander um.
- Wir führen eine offene Kommunikation miteinander.
- Wir dürfen Fehler machen.
- Wir zeigen eine reklationsfreundliche Haltung.
- Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um.
- Wir nehmen Beschwerden sachlich und nicht persönlich.
- Wir suchen gemeinsam nach verbindlichen Lösungen.

2. Beschwerdeannahme

- Es werden sowohl Unmutsäußerungen im Alltag als auch schriftliche Hinweise (z.B. Feedbackkasten, Kontaktformular, E-Mail etc.) angenommen. Bei Rückmeldungen im persönlichen Gespräch ist von allen Beteiligten sicherzustellen, dass die geäußerte Rückmeldung weiter bearbeitet werden soll. So können Missverständnisse reduziert werden.
- Jede Rückmeldung und Beschwerde wird wertgeschätzt und dementsprechend kommuniziert (z.B. „Wir bedanken uns für die Rückmeldung und versprechen, den*die Beschwerdeführer*in über den weiteren Verlauf zu informieren.“).
- Es werden Beschwerden von allen Beteiligten angenommen: Kinder, Jugendliche, Eltern bzw. ggf. sonstige Betreuungspersonen, Ehrenamtliche, Mitarbeitende.
- Es gibt feste, zuständige Personen für die Annahme von schriftlichen Beschwerden. Diese Person ist verantwortlich dafür, dass die Beschwerde im weiteren Verlauf bearbeitet wird. Sie kann die direkte Bearbeitung der Beschwerde bei speziellen Themen delegieren.
- Jede in Textform eingereichte Beschwerde (z.B. Kontaktformular, Beschwerdepostfach, ...) erreicht zunächst die BDKJ-Diözesanstelle. Diese ordnet die Beschwerde ein und leitet sie an die zuständige Person im BDKJ weiter. In der Regel bearbeitet der für das Thema zuständige Diözesanvorstand die Beschwerde. Sofern der Diözesanvorstand direkt von der Beschwerde betroffen ist, übernimmt der Diözesanausschuss die Bearbeitung. Bei Bedarf können weitere Personen zur Beschwerdebearbeitung hinzugezogen werden unter Wahrung der Vertraulichkeit (s. Grafik Beschwerdewege).

3. Dokumentation der Beschwerde

Mündliche Beschwerden werden dokumentiert, schriftliche Hinweise werden zusammen mit dem Beschwerdeprotokoll/Dokumentationsbogen aufbewahrt. Für die Dokumentation und Sicherung der Beschwerden wird ein extra (digitaler) Ordner angelegt und entsprechend der kirchlichen Datenschutzregelungen aufbewahrt.

4. Beschwerdeeingang

- Handelt es sich um eine Beschwerde?
- Es folgt die Aufnahme in das Beschwerdeprotokoll/den Dokumentationsbogen.
- Ist die Problematik sofort zu lösen?
- Ist die Beschwerde selbst zu bearbeiten oder müssen weitere Personen/Stellen mit einbezogen werden?

5. Bearbeitung der Beschwerde

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist ein fester Bestandteil von Vorstandssitzungen sowie Sitzungen des Diözesanausschusses.
- Die Bearbeitung der Beschwerde wird im Dokumentationsbogen/Beschwerdeprotokoll dokumentiert.
- Eine Lösung wird erarbeitet.
- Bei Bedarf wird fachliche/kollegiale Beratung eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weitergeleitet.

6. Rückmeldung und Konsequenzen

- Der*die Zuständige gibt dem*der Beschwerdesteller*in eine Rückmeldung zur Bearbeitung und den Konsequenzen.
- Er*Sie ist zuständig, dass die im Team besprochenen Konsequenzen verlässlich durchgeführt werden.
- Bei anonymen Beschwerden wird die Notwendigkeit zur Rückmeldung geprüft und entsprechend in Vorstands- und DA-Sitzungen oder für alle zugänglich (z.B. Newsletter o.ä.) gegeben.
- Alle getroffenen Entscheidungen, weiteren Schritte und die Rückmeldung an alle Beteiligten werden im Dokumentationsbogen/Beschwerdeprotokoll dokumentiert und im Beschwerdeordner abgelegt.

