

# **Beschwerdemanagement allgemein für den Kirchenkreis An Nahe und Glan**

## **Allgemeine Beschwerden haben folgenden Ablauf:**

**1.** Die Leitung einer Einrichtung des Kirchenkreises oder deren Stellvertretung nehmen mögliche Beschwerden schriftlich, telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch entgegen, ohne persönlich oder inhaltlich zum Vorwurf Stellung zu nehmen und erläutert den Verfahrensweg.

Mitarbeitende, gegenüber denen Beschwerden ausgesprochen werden, informieren hierüber unverzüglich die Leitung.

**2.** Bei telefonischer oder persönlicher Beschwerde bündelt die Leitung gegenüber der Beschwerdeführerin bzw. dem Beschwerdeführer den genauen Wortlaut der Beschwerde, um diese angemessen zu erfassen. Sie erklärt der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer, dass sie mit der betreffenden Mitarbeiterin oder dem betreffenden Mitarbeiter darüber sprechen wird und bietet der Beschwerdeführerin bzw. dem Beschwerdeführer Rückmeldung darüber an.

**3.** Die Leitung informiert zeitnah die entsprechende Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter über die Beschwerde, hört sich deren bzw. dessen Sicht an und bespricht mit der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter das weitere Vorgehen.

**4.** Bei eventuellen dienstrechtlichen Konsequenzen, Beschwerden von besonderer Bedeutung und schriftlichen Dienstaufsichtsbeschwerden sind die Mitarbeitervertretung und die Superintendentin/der Superintendent des Kirchenkreises zu informieren und ggf. im weiteren Verlauf zu beteiligen.

**5.** Die Leitung gibt bei entsprechendem Wunsch in einem angemessenen Zeitraum Rückmeldung an die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer.

**6.** Die Leitung gibt eine abschließende Rückmeldung an die entsprechende Mitarbeiterin bzw. den entsprechenden Mitarbeiter.

**7.** Eine Überprüfung auf Veränderung erfolgt nach einem angemessenen Zeitraum.