

## Beratungs- und Beschwerdewege (Stand: 14.12.2022)

Beim BDKJ-Diözesanverband betreiben wir eine offene Fehler- und Feedbackkultur. So stellen wir sicher, dass ehrenamtlich und hauptamtlich tätige Personen jederzeit sowohl Lob als auch Kritik äußern können. Hierdurch können Missstände einfacher benannt werden.

Folgende Feedback-Methoden und Möglichkeiten werden bei uns eingesetzt:

- Reflexionsrunden vor Ort im Rahmen von Veranstaltungen (mit Teilnehmer\*innen und im BDKJ-Team),
- Auswertung der Reflexionsergebnisse im BDKJ-Team als Grundlage für neue Veranstaltungsplanungen,
- Diözesanversammlungen und Besprechung des Rechenschaftsberichts des Diözesanvorstandes als demokratisches und politisches Instrument der Rückmeldung,
- Einrichtung von demokratischen Formen der Partizipation/Mitbestimmung der Teilnehmenden auf verbandlichen Veranstaltungen,
- formlose Rückmeldungen auf digitalen Wegen (per Email, auf Kanälen der sozialen Netzwerke, Online-Feedbackbögen zu Veranstaltungen),
- Persönliche Rückmeldungen bei ehrenamtlich oder hauptamtlich tätigen Personen des BDKJ-Teams (Diözesanvorstand und Mitarbeitende in der Diözesanstelle),
- Möglichkeiten zur Form der Rückmeldung per Post,
- und über ein Kontaktformular als Beschwerdewege über unsere Homepage.

Ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement benötigt verlässliche interne sowie externe Ansprechpartner\*innen, diese sind im Anhang (s. Anhang 11.8) gelistet.

Eingehende Problemanzeigen und Beschwerden werden stets ernst genommen und angezeigte Missstände nach Möglichkeit zeitnah behoben. Sollte eine umgehende Reaktion nicht möglich oder notwendig sein, erfolgt eine begründete Rückmeldung. Personen, die eine Problemanzeige oder Beschwerde entgegennehmen, obliegt zunächst der weitere Umgang mit dieser. Sie entscheiden im Einzelfall, ob sie selbst tätig werden können und leiten die Rückmeldung ggf. an zuständige Personen weiter.

Kinder und Jugendliche haben die Möglichkeit sich zu beschweren. Bei uns gibt es folgende Beschwerdewege:

### Intern:

- Offene Gesprächsmöglichkeiten
- Dienstbesprechungen, Bildungsreferent\*innenrunden und Vorstandssitzungen
- Personal-Entwicklungsgespräche für ehrenamtlich und hauptamtlich tätige Personen
- interne Gespräche unter Kolleg\*innen

Ansprechpartner\*innen für Beschwerden können Ehrenamt und Hauptamt sein. Dabei braucht es keine bestimmte Schulung, sondern ausreichende Fach- und Feldkenntnisse und die Fähigkeit, als Themenwächter zu fungieren. Bei der Wahl der Ansprechpartner\*innen wird eine paritätische Besetzung angestrebt.

Aktuell übernehmen diese Aufgabe für den BDKJ-Diözesanverband die Pädagogische Leitung (Laura Otte, l.otte@bdkj.bistum-os.de, 0541-318242) und die Geistliche Verbandsleitung (Vera Jansen, v.jansen@bdkj.bistum-os.de, 0541-318268).

Extern:

- Wir möchten auf die außerkirchlichen Anlaufstellen und Unterstützungskontakte, vor allem für junge Menschen verweisen, die in der Liste der Ansprechpartner\*innen (s. Anhang 11.8) aufgeführt sind.
- Eine Übersicht der vom Bistum beauftragten Ansprechpersonen für Betroffene sexualisierter aber auch spiritueller Gewalt/Missbrauchs sowie die Ansprechpersonen der Koordinationsstelle zur Prävention von sexuellem Missbrauch und des Diözesanen Schutzprozesses im Bistum Osnabrück befindet sich ebenfalls im Anhang.  
Hinweis: Alle Anrufe bei den 0800-Nummern. Die mit einem \*(Sternchen) markiert sind, gehen grundsätzlich mit unbekannter Nummer auf dem Display ein.
- Für Fälle, die das Thema Kinderschutz oder den sexuellen Missbrauch betreffen, stehen im Bistum Osnabrück dazu die Psychologischen Ehe-, Familien-, Lebens- und Erziehungsberatungsstellen mit den dort tätigen, insoweit erfahrenen Fachkräften (gemäß §8a SGB VIII) zur Verfügung.
- Weitere Unterstützungsangebote sind ebenfalls im Anhang gelistet.

Es gibt je nach Bedarf unterschiedliche Möglichkeiten sich Hilfe und Unterstützung zu holen.