

Innerbetriebliches Beschwerdeverfahren der Kirchenkreisverwaltung, des Kita-Fachdienstes, der Kirchenbauhütte und der geistlichen Leitung im Kirchenkreis Lübeck-Lauenburg

I. Definition Beschwerde

Unter Beschwerde versteht der Kirchenkreisrat des Kirchenkreises Lübeck-Lauenburg die formelle Äußerung einer Unzufriedenheit im beruflichen Zusammenhang verbunden mit der Forderung zur Verbesserung der beanstandeten Situation. Die Äußerungen können sich auf ein subjektives Unbehagen, ein Unrechtsempfinden, Ärger oder nicht erfüllte Anforderungen in diesem Zusammenhang beziehen mit dem Auftrag zur Beschwerdebearbeitung.

Nicht jede Unzufriedenheit oder jeder (kurzfristige) Ärger erfordert eine Beschwerde. Wünschenswert ist, dass Probleme und Sorgen sich im Dialog mit den Betroffenen und Leitenden informell zur Zufriedenheit aller Beteiligten lösen lassen. Dies gelingt jedoch nicht immer.

Mitarbeiter:innen haben deshalb die Möglichkeit bei einer anhaltend nicht zufriedenstellenden Arbeitssituation eine Beschwerde zu äußern.

Darüber hinaus können sich Mitarbeiter:innen, die ein Gespräch mit seelsorgerlichem Charakter führen möchten, z. B. an die pastorale Referentin des Propstes in Lauenburg wenden. Auch hier kann ein nächster Schritt das geordnete Vorbringen einer Beschwerde sein.

Beschwerden können sich beispielsweise beziehen auf

- das Verhalten von Mitarbeiter:innen
- das Verhalten von Leitungspersonen
- das Verhalten von Gremienmitgliedern
- Strukturen innerhalb der Tätigkeitsstandorte
- Interne Abläufe und Prozesse
- Interne Kommunikation
- u.a.

II. Definition Beschwerdeführer:innen

Beschwerdeführer:innen können Mitarbeiter:innen der Kirchenkreisverwaltung, der Stabsstellen und Propst:innensekretariate des Kirchenkreises Lübeck-Lauenburg sein.

III. Grundhaltung im Umgang mit Beschwerden

Grundsätzlich versteht die Leitung des Kirchenkreises Beschwerden als Chance für eine gelingende Zusammenarbeit.

Das Beschwerdeverfahren ist Teil der Lob- und Fehlerkultur des Kirchenkreises Lübeck-Lauenburg. Dass Fehler passieren und Unzufriedenheit entsteht, ist vollkommen normal. In ihrer Bearbeitung sieht die Leitung des Kirchenkreises eine Chance zur Verbesserung. Die Möglichkeit zur Beschwerde bietet Beschwerdeführer:innen einen Weg, sich Gehör zu verschaffen und Unterstützung bei der Lösung einer Problematik einzuholen.

IV. Ziel der Beschwerdebearbeitung

Ziel ist es, Fehlverhalten und strukturelle Missstände zu erkennen, ernst zu nehmen, Lösungswege aufzuzeigen und entsprechend zu intervenieren.

V. Beschwerdeinhalte

Beschwerden, die gemäß diesem Beschwerdeverfahren zu bearbeiten sind, können sich auf strukturelle und organisatorische Missstände beziehen. Ebenso können sie sich auf Fehlverhalten von Mitarbeiter:innen und Leitungspersonen beziehen.

Fehlverhalten meint hier beispielsweise:

- Jedes strafbare Verhalten
- Unbedachte, überzogene und sinnlose Machtausübung
- Verhalten zur Befriedigung eigener Bedürfnisse, das die Interessen des Gegenübers außer Acht lässt
- Unkontrolliertes, nicht kontextbezogenes Ausagieren einer Stimmungslage gegenüber Kolleg:innen oder Mitarbeiter:innen
- Bewusstes Nichtreagieren, wo Reaktion erforderlich wäre
- Mobbing
- Verletzung des Verhaltenskodex
- U.a.

Leitfaden Beschwerdeverfahren

Führen Fehler zu Beschwerden, werden diese in den Leitungsebenen ernst genommen und sind Anlass zur Besserung der gemeinsamen Kommunikation. Beschwerden werden nicht als Angriff auf Person und Professionalität derjenigen betrachtet, über die die Beschwerde geführt wird. Die Beurteilung einer Beschwerde ist geprägt von Respekt vor den Beteiligten und deren Interessen und Anliegen. So wird sichergestellt, dass die Würde und die Rechte der an der Beschwerde beteiligten Menschen geachtet werden. Gleichzeitig erfahren die betroffenen Mitarbeiter:innen einen zeitnahen, konstruktiven, ziel- und sachorientierten Umgang mit Beschwerden.

VI. Grundsätze bei der Bearbeitung von Beschwerden

1. Jede Beschwerde wird ernst genommen.
2. Beschwerden werden schriftlich oder mündlich entgegengenommen.
3. Anonyme Beschwerden können im Rahmen dieses Beschwerdeverfahrens nicht bearbeitet werden.
4. Die Person, über die man sich beschwert, bearbeitet die Beschwerde nicht.

VII. Adressaten einer Beschwerde

Beschwerden sind in der Regel an die nächsthöhere Leitungsebene zu richten:

- Beschwerden über Mitarbeiter:innen sind an deren jeweilige Dienstvorgesetzte zu richten.
- Beschwerden über die Abteilungsleitungen sind an die Verwaltungsleitung zu richten.
- Beschwerden über die Verwaltungsleitung und die Mitarbeitenden des Bereiches geistliche Leitung sind an die jeweils zuständige pröpstliche Person zu richten.
- Beschwerden über die pröpstliche Person sind an den:die Bischöf:in im Sprengel zu richten.
- Gemäß § 35 Absatz 3 c MVG-EKD ist auch die Mitarbeitervertretung berechtigt, Beschwerden entgegenzunehmen und auf deren Bearbeitung hinzuwirken.

VIII. Arbeitsrechtliche und strafrechtliche Belange

Sollte die Beschwerde nach Prüfung durch die Dienststellenleitung eine ausschließlich arbeitsrechtliche Relevanz haben, werden die entsprechende Leitungsebene und die Mitarbeitervertretung einbezogen. Bei allen Beschwerden mit strafrechtlicher Relevanz sind sowohl die Verwaltungsleitung als auch die für die Verwaltung zuständige pröpstliche Person unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Wenn eine Einbeziehung der Mitarbeitervertretung gemäß MVG erforderlich wird, ist diese entsprechend in Kenntnis zu setzen.

IX. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Beschwerden sind gemäß dem Beschwerdeverfahren der Kirchenkreisverwaltung und der geistlichen Leitung zu bearbeiten.

Aufnahme der Beschwerde

1. Jede Beschwerde wird dokumentiert.
Für die Beschwerde kann das Formular „Beschwerdemitteilung“ genutzt werden. Dieses ist an die Person, die die Beschwerde entgegennimmt, zu übergeben/ zu übersenden.
Mündliche Beschwerden werden der jeweils vorgesetzten Person mitgeteilt.
In beiden Fällen ist die Beschwerde mit dem Formular „Erfassung einer Beschwerde“ zu dokumentieren durch die Person, die die Beschwerde entgegengenommen hat.
Bei schriftlichen Beschwerden wird die „Beschwerdemitteilung“ (oder Brief, E-Mail o. ä.) dem Formular „Erfassung einer Beschwerde“ als Anlage hinzugefügt.
Die Beschwerdeführer:innen müssen den Beschwerdegrund unter Angabe von beteiligten Personen und sonstigen Umständen dokumentieren oder zu Protokoll geben.
2. Auf jede Beschwerde wird innerhalb von drei Arbeitstagen mit einer Eingangsbestätigung reagiert. Mittels eines Merkblatts wird die:der Beschwerdeführer:in informiert, dass die Beschwerde nach den Richtlinien dieses Beschwerdeverfahrens bearbeitet wird.
Die Beschwerdeführer:innen werden bei Rückfragen kontaktiert.

Bearbeitung einer Beschwerde

3. Für die Bearbeitung der Beschwerde prüft die Abteilungsleitung, Verwaltungsleitung oder die jeweils zuständige pröpstliche Person, ggf. unter Einbeziehung der MAV, ob durch eine
 - organisatorische oder
 - dienstliche oder
 - strukturelleVeränderung der Beschwerdegrund beseitigt werden kann.
Sofern es aus Sicht der Dienststellenleitung, ggf. in Abstimmung mit der MAV, notwendig und hilfreich erscheint, wird zu diesem Zweck der:die Beschwerdeführer:in zu einem Gespräch mit der Abteilungsleitung, Verwaltungsleitung oder der zuständigen pröpstlichen Person eingeladen.
Darüber hinaus kann zur Sachverhaltsaufklärung ein Gespräch mit der Person, über die sich beschwert wurde, geführt werden. Alle Mitarbeiter:innen und Leitungspersonen, auf die sich eine Beschwerde bezieht, sind – unabhängig von ihrem Aufgabengebiet und ihrer Zuständigkeitsebene – verpflichtet, nach bestem Wissen und Gewissen an der wahrheitsgemäßen Aufklärung des Sachverhaltes mitzuwirken.
4. Eine Rückmeldung zum weiteren Vorgehen wird innerhalb von zehn Werktagen, schriftlich an den:die Beschwerdeführer:in gegeben.
5. Wird bei der Prüfung der Beschwerde ein gravierendes Fehlverhalten eines:einer Mitarbeiter:in oder einer Leitungsperson festgestellt, gilt folgendes Verfahren:
Die jeweilige Leitungsperson bestellt zur Klärung des Sachverhalts den:die Mitarbeiter:in oder Leitungsperson, über die sich beschwert wird, zu einem Gespräch.
Soweit gewünscht, kann die Mitarbeitervertretung hinzugezogen werden.
Danach führt die jeweilige Leitungsperson ein Gespräch mit dem:der Beschwerdeführer:in über den Umgang mit der Beschwerde.
Die jeweiligen Gesprächsergebnisse werden protokolliert und von den Beteiligten unterschrieben.
Weitere Schritte sind zu prüfen und einzuleiten mit dem vorrangigen Ziel, (weiteren) Schaden abzuwenden, Wiederholungen zu verhindern und weiteren Fehlern vorzubeugen.
Dienst- und arbeitsrechtliche Konsequenzen werden geprüft und, unter Einbeziehung der jeweiligen Interessenvertretungen (z.B. SBV/MAV), veranlasst.
Der:die Beschwerdeführer:in wird schriftlich, unter Wahrung der jeweiligen

Persönlichkeitsrechte, informiert.

6. Die Bearbeitung der Beschwerde ist abgeschlossen, wenn der Sachverhalt geklärt ist oder die Beteiligten sich übereinstimmend auf einen Abschluss geeinigt haben, über etwaige Konsequenzen entschieden worden ist und der:die Beschwerdeführer:in und die Person, über die sich beschwert wurde, eine Rückmeldung erhalten hat. Gleichzeitig betrachten die Beteiligten die Geeignetheit des Beschwerdeverfahrens an sich.
7. Ergibt die Bearbeitung der Beschwerde, dass sie nicht berechtigt ist, wird dies dem:der Beschwerdeführer:in in einem Zeitraum von sechs Wochen mit einer nachvollziehbaren Begründung schriftlich mitgeteilt. Zu Unrecht beschuldigte Mitarbeiter:innen oder Leitungspersonen werden umfänglich rehabilitiert.

X. Aufbewahrung der Dokumentation und Evaluation

Die Verwaltungsleitung, die für die Verwaltung zuständige pröpstliche Person oder die Abteilungsleitung stellt sicher, dass alle Beschwerden und die in diesem Kontext stattfindenden Gespräche protokolliert und dokumentiert werden. Die vereinbarten und getroffenen Maßnahmen sind ebenso zu dokumentieren. Die Aufbewahrung der Dokumentation erfolgt unter Wahrung des gesetzlich geltenden Datenschutzes gemäß Datenschutzgesetz-EKD sowie gesetzlich geltender Aufbewahrungsfristen. Bei aufgeklärten Sachverhalten, die unbegründet waren, erfolgt eine Vernichtung der Dokumentation. Zu Evaluationszwecken des Beschwerdeverfahrens können die Dokumentationen gemäß § 5 Absatz 1 Nummer 2 und 5 Datenschutzgesetz-EKD anonymisiert aufbewahrt und ausgewertet werden.

Lübeck, den 19. September 2022