

Beschwerdemanagement im Dekanatsbezirk Bayreuth

„**Offen reden. Klar handeln. Wir schützen.**“ – Dieses Leitmotiv gilt auch für unser Beschwerdemanagement.

Wir verstehen Beschwerden nicht als Störung, sondern als **wertvolle Rückmeldung**, die uns hilft, unsere Arbeit zu verbessern, achtsam miteinander umzugehen und Schutz konsequent umzusetzen.

Unsere Grundsätze

- **Niedrigschwellig:** Beschwerden können jederzeit und auf verschiedenen Wegen eingebracht werden – mündlich, schriftlich oder per E-Mail.
- **Vertraulich:** Alle Anliegen werden sensibel und geschützt behandelt.
- **Fair:** Jede Beschwerde wird ernst genommen, zeitnah bestätigt und im **Vier-Augen-Prinzip** bearbeitet.
- **Konstruktiv:** Rückmeldungen werden als Impulse zur Weiterentwicklung verstanden.

Wer nimmt Beschwerden entgegen?

- **Beschwerdemanagement-Team:** Pfarrseniorinnen (*mit Stellvertretungen*), Vertreterinnen anderer Berufsgruppen und Vertrauenspersonen.
- **Dekan*innen und ihre Stellvertretungen.**
- **Ansprechpersonen für sexualisierte Gewalt.**
- **Mitarbeitendenvertretung (MAV).**

Damit haben alle Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen mehrere **klare und verlässliche Anlaufstellen**.

Ablauf einer Beschwerde

1. **Einbringen:** Anliegen wird bei einer Ansprechperson eingebracht (mündlich oder schriftlich).
2. **Erstklärung:** Erste Prüfung und Einschätzung durch die gewählte Ansprechperson.
3. **Bearbeitung:** Entscheidung über das weitere Vorgehen im Vier-Augen-Prinzip.
4. **Rückmeldung:** Zeitnahe Antwort an die beschwerdeführende Person mit Erklärung des Ergebnisses.

Unser Ziel

Wir wollen eine Kultur schaffen, in der Beschwerden ohne Angst geäußert werden können. Jede Rückmeldung ist ein Beitrag dazu, dass unser Dekanatsbezirk ein **sicherer und vertrauensvoller Ort** bleibt.