

Beschwerdemanagement

Das KLJB-Schutzkonzept besteht aus sechs Abschnitten. Dies ist der Abschnitt Beschwerdemanagement.

Alle angenommenen Texte werden in einem gesammelten Schutzkonzept veröffentlicht. Die vorliegende Fassung ist inhaltlich vollständig, wird aber nach der Annahme durch die Diözesanversammlung passend gelayoutet und mit rahmendem Design und Texten für eine bessere Lesbarkeit und Verständlichkeit gestaltet.

Beschwerdemanagement

Einführung

Um Kinder, Jugendlichen und jungen Menschen in der KLJB München und Freising sichere Räume zu bieten ist es wichtig sich beschweren zu dürfen und daraus zu lernen.

Jede Form von Beschwerde ermöglicht es Probleme zu erkennen und Schwachstellen zu verhindern. Dies gilt insbesondere für das Thema der sexualisierten Gewalt.

Wir wünschen uns starke Kinder, Jugendlichen und jungen Menschen die sich Gehör verschaffen und für ihre Anliegen eintreten. Unsere Beschwerdewege sind für alle Arten von Beschwerden offen und verwendbar.

Dafür gibt es transparente Beschwerdewege die von allen genutzt werden können.

Wir nehmen jede Beschwerde ernst!

Die Mitglieder des BUHUs sollen nach Möglichkeit nicht alle ein weiteres Wahlamt oder Hauptamt innehaben.

Als unabhängige Instanz in der KLJB München und Freising wird das Beschwerdeteam für unabhängige Hilfe und Unterstützung eingerichtet. Im Folgenden als BUHU abgekürzt.

Dies soll in der Satzung der KLJB München und Freising verankert werden.

Beschwerdeteam für unabhängige Hilfe und Unterstützung (BUHU)

- (1) Dem Beschwerdeteam für unabhängige Hilfe und Unterstützung (BUHU) gehören an:
 - zwei nicht weibliche Personen (männlich oder divers)
 - zwei nicht männliche Personen (weiblich oder divers)
 - zwei Personen die geschlechtsungebunden sind (männlich, weiblich, divers)
- (2) Zum Mitglied des BUHU ist wählbar, wer das 18. Lebensjahr vollendet hat.
- (3) Die Mitglieder des BUHU werden für eine Amtszeit von zwei Jahren gewählt.

- (4) Eine Hälfte der Mitglieder des BUHU wird zu gerader Jahreszahl gewählt, die andere Hälfte zu ungerader Jahreszahl.
- (5) Der BUHU wird auf der Ersten Diözesanversammlung des Jahres gewählt. Eine Nachwahl ist auch auf einem Diözesanausschuss möglich.
- (6) Die Amtszeit beginnt mit Ende der Diözesanversammlung bzw. des Diözesanausschusses, auf der die Wahl erfolgt ist, sofern die Diözesanversammlung bzw. der Diözesanausschuss nichts anders bestimmt hat.
- (7) Scheidet ein Mitglied des BUHU vorzeitig aus oder ist der BUHU nicht vollbesetzt, so ist die Nachwahl von der/dem nächstfolgenden Diözesanversammlung/Diözesanausschuss für die verbleibende Amtszeit vorzunehmen.
- (8) Jedes Mitglied des BUHU ist einzeln vertretungsberechtigt.
- (9) Aufgaben des BUHU:
 - a) Er nimmt alle Beschwerden des KLJB-Diözesanverbandes an, sortiert diese, leitet sie passend weiter oder löst bei einem Verdachtsfall auf sexualisierte Gewalt den Interventionsleitfaden der KLJB München und Freising aus.
 - b) Er evaluiert jährlich mit dem Diözesanvorstand das bestehende Beschwerdemanagement und Schutzkonzept.
- (10) Der BUHU kann weiter Hilfe zur Beratung und Unterstützung hinzuziehen und beauftragen.
- (11) Alle Mitglieder des BUHU werden speziell für ihre Tätigkeit geschult.
- (12) Falls alle Positionen des BUHU unbesetzt sind, müssen die Aufgaben durch den Diözesanvorstand übernommen werden.

Beschwerdewege

Beschwerden in unserem Diözesanverband werden zentral beim BUHU gesammelt. Nur der BUHU als unabhängiges Gremium sieht alle Beschwerden. Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt. Je nach Beschwerdeweg besteht die Möglichkeit die Beschwerde anonym einzureichen.

Bei allen Beschwerdewegen ist transparent in welchem Zeitraum eine Bearbeitung stattfindet und je nach Beschwerdeart ist ein Wunsch nach Rückmeldung an den*die Beschwerdenden auswählbar.

Über die Zeitabläufe für Bearbeitung und Rückmeldung entscheidet der BUHU. Dies muss öffentlich festgehalten sein.

Die einzelnen Beschwerdewege können unter den Mitglieder des BUHU aufgeteilt werden. Dies muss öffentlich festgehalten sein.

Dafür bestehen mehrere Beschwerdewege.

Beschwerde per Email:

Beschwerden per Email können an ein eigenes Postfach geschickt werden, auf das nur die Mitglieder des BUHU Einsicht haben.

Zusätzlich können nach Bedarf auch einzelne Mitglieder des BUHU direkt angeschrieben werden.

Einschub: Falls eine Beschwerde ein Mitglied des BUHU betrifft kann es zur erhöhten Vertraulichkeit hilfreich sein, sich direkt an ein Mitglied des BUHU zu wenden

Bei einer Beschwerde per Email kann ein Wunsch nach Rückmeldung gestellt werden.

Beschwerde per Formular:

Auf der Website der KLJB München und Freising kann über ein Beschwerdeformular eine digitale Beschwerde abgegeben werden, die nur durch die Mitglieder des BUHU eingesehen werden kann.

Eine Beschwerde per Formular kann anonym eingereicht werden

Einschub: Bei Bedarf sollte ein VPN genutzt werden um die Anonymität zu erhöhen.

Bei einer Beschwerde per Formula kann ein Wunsch nach Rückmeldung gestellt werden. Dafür muss eine Rückmeldemöglichkeit zusätzlich ausgefüllt werden.

Beschwerde per Brief:

Beschwerden per Brief sind an die Diözesanstelle zu senden mit dem BUHU als Empfänger.

Die Anschrift lautet:

*KLJB München und Freising
BUHU (Beschwerdeteam für unabhängige Hilfe und Unterstützung)
Preysingstraße 93
81667 München*

Eine Beschwerde per Brief kann anonym eingereicht werden.

Bei einer Beschwerde per Brief kann ein Wunsch nach Rückmeldung gestellt werden. Dafür muss eine Rückmeldemöglichkeit zusätzlich ausgefüllt werden.

Beschwerde per Beschwerdebriefkasten:

Auf Veranstaltungen besteht die Möglichkeit einen extra Beschwerdebriefkasten aufzustellen. Dieser ist besonders gekennzeichnet und verschlossen.

Auf dem Beschwerdebriefkasten ist transparent gekennzeichnet WER diesen sichtet und bearbeitet und WANN dies passiert.

Bei Diözesanen Veranstaltung soll der Beschwerdebriefkasten nur von Mitgliedern des BUHU geleert werden.

Eine Beschwerde per Beschwerdebriefkasten kann anonym eingereicht werden.

Bei einer Beschwerde per Beschwerdebriefkasten kann ein Wunsch nach Rückmeldung gestellt werden. Dafür muss eine Rückmeldemöglichkeit zusätzlich ausgefüllt werden.

Persönliche Beschwerde

Neben den anderen Beschwerdemöglichkeiten ist es weiterhin möglich sich persönlich an Mitglieder des BUHU für Beschwerden zu wenden.

Ablauf einer Beschwerde

Alle Beschwerden die den BUHU erreichen werden in der festgelegten Bearbeitungszeit durch diesen gesichtet und behandelt.

Je nach Beschwerdeart wird die Beschwerde weiterbearbeitet:

Beschwerden die Anzeichen von Grenzverletzungen oder sexualisierter Gewalt beschreiben

- Der BUHU handelt nach dem Abschnitt Intervention des Schutzkonzepts der KLJB München und Freising
Einschub: Verlinkung mit dem Abschnitt Intervention

Beschwerden die Rückmeldung zu Veranstaltungen oder Aktionen geben

- Der Buhu leitet die Beschwerde an die passenden Leitungspersonen weiter, damit diese die Beschwerde bearbeiten können und bei Bedarf Rückmeldung geben

Beschwerden zu Personen oder Verhalten

- Der Buhu leitet die Beschwerde an die passenden Leitungspersonen weiter, damit diese die Beschwerde bearbeiten können und bei Bedarf Rückmeldung geben

Sonstige Beschwerden

- Der Buhu leitet die Beschwerde an die passenden Leitungspersonen weiter, damit diese die Beschwerde bearbeiten können und bei Bedarf Rückmeldung geben

Falls keine passende Leitungsperson gefunden werden kann, wird die Beschwerde an den zuständigen nächsthöheren Vorstand weitergeleitet.

Ergänzungen zum Beschwerdemanagement

Der BUHU kann zur Unterstützung und Beratung regelmäßige Supervision erhalten.

Durch den BUHU wird eine datenschutzgerechte Dokumentation über alle Beschwerden geführt, um eine Evaluation über das Beschwerdemanagement zu ermöglichen.

Jährlich wird durch den BUHU in Abstimmung mit dem Diözesanvorstand eine Evaluation über das bestehende Beschwerdemanagement durchgeführt, um Defizite zu erkennen und Verbesserungsmöglichkeiten zu erarbeiten.