# Beschwerdemanagement im BDKJ in der Region München e.V.

Beschwerden werden grundsätzlich ernst genommen und vertraulich behandelt. Diese bieten uns als Verband die Möglichkeit, uns weiterzuentwickeln und die Qualität unserer Arbeit zu verbessern.

Bei Befangenheit wird mit dem Stadt- und Regionalausschuss zusammengearbeitet. Sollte die bearbeitende Gruppe feststellen, dass jemand aus dem Bearbeitungsverfahren ausgeschlossen werden soll, da er*sie befreundet/verwandt mit einer betreffenden Person ist, soll die Gruppe das veranlassen.

**Wer kann sich beschweren?**

Aktive im BDKJ und den Jugendverbänden, Teilnehmende unserer Veranstaltungen, unsere Kooperationspartner*innen, Erziehungsberechtigte sowie alle, die Kontakt mit uns haben (EJM, Base-Mitarbeitende), Pfarreien und Pfarrjugenden, Zuschussempfänger*innen

**An wen kann ich mich wenden?**
- Stadt- und Regionalvorstand
- Stadt- und Regionalausschuss
- Büroteam
- Awarenessteams

Werden Beschwerden an anderer Stelle eingereicht, werden diese an einen der oben genannten Personenkreise weitergegeben.

**Wie kann ich mich beschweren?**

- Onlineformular auf unserer Website (falls gewünscht auch anonym ausfüllbar)
- Mündlich, bei persönlichem Kontakt
- Telefonisch
- Schriftlich per Mail oder Signal-Messenger
- per Post (falls gewünscht auch anonym)
- Kummerkasten auf der SuRV (falls gewünscht auch anonym)

**Über was kann ich mich beschweren?**

…über alles, was den Bereich der Kinder- und Jugend(verbands)arbeit im BDKJ in der Region München e.V. betrifft
…über Grenzverletzungen/grenzverletzendes Verhalten

…über (sexualisierte) Gewalt
…über Probleme in der Jugendarbeit in der Region München, die sich nicht durch die Gebietssprechenden lösen lassen
…über Probleme in der Zusammenarbeit im/mit dem BDKJ in der Region München

…wenn sich etwas im BDKJ RM ändern soll, was nicht über Anträge in der Versammlung geschehen kann

**Was ist eine Beschwerde, was nicht?**

Grundsätzlich wird zunächst alles als Beschwerde aufgefasst, das nicht auf dem klassischen Feedback-Weg (also Fragebögen & Reflexionen nach Veranstaltungen) ankommt. Die Abgrenzung ist schwierig und im Einzelfall zu treffen, im Zweifelsfall muss bei Möglichkeit nachgefragt werden. Sollte das aufgrund der Anonymität nicht möglich sein, entscheiden immer mindestens zwei Personen gemeinsam.

**Was passiert mit meiner Beschwerde und wer bearbeitet sie?**

Jede eingehende Beschwerde wird zunächst vom Büroteam oder der angesprochenen Person gesichtet und verortet, wen sie betrifft und wo sie hingehört.
Wenn sie mündlich abgegeben wurde, wird sie dokumentiert und dann an die entsprechenden Personen weitergegeben.

Kann die Beschwerde vom Büroteam gelöst werden?
Ja → Info an den Stadt- und Regionalvorstand und ggfs. beteiligte Personen
Nein → Weitergabe an den Stadt- und Regionalvorstand

Betrifft die Beschwerde den Zuständigkeitsbereich des Stadt- und Regionalvorstands? Kann die Beschwerde vom Vorstand gelöst werden?
Ja → Info an beteiligte Personen
Nein → Weitergabe an den Stadt- und Regionalausschuss

Die Beschwerde kann nicht gelöst werden → externe Unterstützung oder Weitergabe der Beschwerde nach Absprache mit der Person, von der die Beschwerde ausging.

Bei Bedarf werden betroffene Ebenen und Gremien informiert.

**Gibt es eine Rückmeldefrist für den BDKJ RM?**

Im Regelfall gibt es eine Woche nach Eingang eine Rückmeldung, dass die Beschwerde ankam und wo sie verortet wurde. An der Beschwerde wird zügig gearbeitet und die entsprechende Person wird über weitere Schritte informiert. Spätestens nach 4-6 Wochen erfolgt eine Zwischenstandsmeldung/inhaltliche Rückmeldung an die Person, von der die Beschwerde ausging (sofern nicht anonym).