

Checkliste für die Implementierung eines Beschwerdemanagements zur Prävention sexualisierter Gewalt

Die Strukturen in den Vereinen sind sehr verschieden und daher kann auch das Beschwerdemanagement nicht überall gleich ausgestaltet sein. In dieser Checkliste führen wir Leitfragen auf, die bei der Implementierung eines Beschwerdemanagements Orientierung geben. Wichtig ist dabei, dass sie die Punkte herausnehmen, die für Ihren Verein sinnvoll sind.

Ansprechpartner klären

- Sind Verantwortliche für das Beschwerdemanagement bestimmt worden?
- Gibt es mindestens zwei Personen, die Beschwerden entgegennehmen?
- Gibt es sowohl weibliche als auch männliche Ansprechpartner?

Erreichbarkeit der Beschwerdestelle

- Wie können Beschwerden eingebracht werden (Telefon, Mail, Post)?
- Gibt es ein standardisiertes Formular für die Einreichung von Beschwerden?
- Lassen die Kontaktwege eine anonyme Beschwerde zu?
- Ist sichergestellt, dass Beschwerden zeitnah bearbeitet werden?
- Sind die Kontaktmöglichkeiten veröffentlicht?

Kommunikation der Beschwerdemöglichkeit

- Wissen die Mitglieder, dass die Möglichkeit zur Beschwerde besteht?
- Wird diese Möglichkeit öffentlich dargestellt? Oder gibt es interne Informationen an die Mitglieder?
- Wird regelmäßig auf die Beschwerdemöglichkeit hingewiesen?
- Werden Eltern im Rahmen der Information zum Kinderschutz darüber informiert?

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

- Gibt es ein standardisiertes Verfahren nach dem Beschwerden behandelt werden?
- Wird jede Beschwerde verfolgt (ggf. auch außerhalb des Kinderschutzes)?
- Werden auch Beschwerden von Externen behandelt (hier sind nicht Eltern, sondern fremde Dritte gemeint)?
- Ist geregelt, in welchen Fällen der Vorstand oder die Abteilungsleitung informiert werden muss?
- Sind die Kompetenzen der Ansprechpartner um Beschwerden aufzuarbeiten festgelegt?
- Werden Beschwerden und deren Bearbeitung dokumentiert?
- Fließen die Ergebnisse von Beschwerden in Verhaltensregeln, Verträge oder ähnliches ein?
- Sind die Ergebnisse des Beschwerdemanagements Bestandteil von Mitarbeitergesprächen?
- Gibt es eine Rückmeldung des Ergebnisses an die Person, die die Beschwerde eingereicht hat, sofern nicht anonym?
- Werden Maßnahmen mit der sich beschwerenden Person abgestimmt?

Sonstige Maßnahmen

- Gibt es neben dem Beschwerdeverfahren auch aktive Abfragen zum Wohlbefinden oder zu den Maßnahmen des Kinderschutzes?
- Wird das Beschwerdemanagement regelmäßig evaluiert?
- Gibt es regelmäßige Berichte der Ansprechpartner beispielweise in Vorstandssitzungen?