

## Beschwerdekonzert

Dieses Beschwerdekonzert ersetzt das Beschwerdekonzert vom 2. Dezember 2020.  
Inkraftsetzung 1. Juli 2023

## **1. Geltungsbereich**

Dieses Beschwerdekonzzept gilt für alle Behördenmitglieder, Pfarrpersonen und Angestellten. Oft betreffen die Beschwerden bestimmte Personen und dadurch auch direkt die Kirchgemeinde. Behördenmitglieder, Pfarrpersonen und Angestellte sollten sich immer wieder bewusst sein, dass sie als Repräsentanten der Kirchgemeinde wahrgenommen werden.

## **2. Grundsatz**

Unter Beschwerde verstehen wir jegliche Art von negativ geäusserten Rückmeldungen. Dies können Vorwürfe, Kritik, Schuldzuweisungen oder Missfallen sein. Oft haben sie auch noch tiefere Gründe als die geäusserte Beschwerde selbst. Es können auch kritische Anfragen sein.

Wichtig ist zu beachten, dass es nebst Beschwerden auch Lob gibt. Wohlwollende Bemerkungen und Lob sind den entsprechenden Stellen weiterzuleiten.

## **3. Verhalten**

- Wir sind offen für Beschwerden.
- Wir nehmen Beschwerden ernst und fragen gegebenenfalls nach.
- Wir betrachten die Beschwerde mit den Augen der sich beschwerenden Person und zeigen Verständnis.
- Wir kommunizieren möglichst im Originalton, klar differenziert von Interpretation
- Wir analysieren sachlich und gesetzlich konform
- Wir nehmen keine prinzipielle verteidigende Haltung ein – dies zerstört die Glaubwürdigkeit. Sachlich und gesetzlich falsche Aussagen dürfen hingegen richtiggestellt werden.
- Wir bearbeiten die Beschwerden mit hoher Priorität

## **4. Vorgehen**

Die involvierten Stellen/Gremien kommunizieren gegen innen und gegenüber der sich beschwerenden Person. Kommunikation erfolgt durch abgesprochene Personen, die in der Regel (muss aber nicht) ein Mitglied der Kirchenpflege sind.

Beschwerden/Anfragen sind Geschäftsfälle, die archiviert werden müssen. Aus diesem Grund ist der Aktuar/Kirchgemeindeverwalter immer einzubeziehen.

### **Sachliche Beschwerden/Anfragen:**

- Die mit einer Beschwerde konfrontierte Person entscheidet vor Ort, ob sie direkt Stellung nehmen oder die Beschwerde intern weiterleiten kann.
- Kann die Beschwerde nicht vor Ort abschliessend gelöst werden, wird der sich beschwerenden Person angeboten, dies an die zuständige Stelle weiterzuleiten oder alternativ soll die Beschwerde direkt an die Kirchenpflege, Präsidium, zuständige Ressortleitung oder an den Kirchgemeindeverwalter gerichtet werden.
- Die kontaktierte Stelle beurteilt, ob die Beschwerde selbstständig gelöst werden kann, oder ob das Präsidium, weitere Behördenmitglieder oder der Kirchgemeindeverwalter involviert werden müssen.
- Bei Bedarf werden zur Einschätzung und Sachlage der Beschwerde Abklärungen bei den Gesamtkirchlichen Diensten GKD, u.a. Rechtsdienst oder bei den Aufsichtsinstanzen Abklärungen gemacht. Dazu kann der Kirchgemeindeverwalter einbezogen werden.

- Stellungnahmen/Informationen auf Basis gültiger Beschlüsse und im Rahmen der Kompetenz von individuellen Behördenmitgliedern, Pfarrpersonen und Angestellten können direkt erfolgen.
- Bedingt eine Stellungnahme eine neue Beurteilung bzw. Beschlüsse, ist die Kirchenpflege einzubeziehen. Auf Beschluss der Kirchenpflege können auch externe Berater/Experten zugezogen werden.

Wird kein Ergebnis erreicht, ist die nächsthöhere Aufsichtsinstanz beizuziehen.

Möglicherweise zuständige Aufsichtsinstanzen:

- Dekan/in
- Präsident/in Diakonatskapitel
- Bezirkskirchenpflege BKP (Art. 186 KO)
- Fachstellen der gesamtkirchlichen Dienste GKD (u.a. Personaldienst, Rechtsdienst)

### **Beschwerden gegen Behördenmitglieder, Pfarrpersonen, Angestellte:**

- Es gehört zum kirchlichen Führungsverständnis, dass Lösungen zuerst im Gespräch versucht werden, bevor die zuständigen Organe formelle Entscheidungen treffen.
- Die mit einer Beschwerde konfrontierte Person schlägt der sich beschwerenden Person vor, dies direkt mit der betroffenen Person zu besprechen.  
Wird ein direktes Gespräch abgelehnt, wird der sich beschwerenden Person angeboten, dies an die zuständige Stelle weiterzuleiten oder alternativ soll die Beschwerde direkt an die Kirchenpflege, Präsidium bzw. Ressort Personal gerichtet werden.  
Beschwerden gegen Behördenmitglieder müssen durch die sich beschwerende Person ans Präsidium der Kirchenpflege oder an die höhere Aufsichtsinstanz, die Bezirkskirchenpflege BKP, gerichtet werden.
- Bei Grenzverletzungen, insbesondere sexueller Belästigung, erfolgt das Vorgehen gemäss «Schutzkonzept Grenzverletzungen».
- Wenn es sich um mehrfach geäusserte oder schwere Beschwerden handelt, muss neben einem allfälligen direkten Gespräch noch die vorgesetzte Person beigezogen werden. Diese bespricht das weitere Vorgehen mit dem Präsidium der Kirchenpflege, Leitung Ressort Personal. Bei Bedarf werden zur Einschätzung und Sachlage der Beschwerde Abklärungen bei den Gesamtkirchlichen Diensten GKD, u.a. Rechtsdienst oder bei den Aufsichtsinstanzen Abklärungen gemacht. Dazu kann der Kirchgemeindeverwalter einbezogen werden.  
Kann es nicht gelöst werden, geht die Beschwerde an die Personalkommission.
- Die Personalkommission Peko behandelt die Beschwerde und bespricht Massnahmen, die in Abhängigkeit der Eigenkompetenzen der Peko noch der Kirchenpflege vorgelegt werden müssen. Wenn nötig, wird eine Fachperson eingeladen und/oder eine Supervision organisiert.
- Wird kein Ergebnis erreicht, ist die nächsthöhere Aufsichtsinstanz beizuziehen.  
Möglicherweise zuständige Aufsichtsinstanzen:
  - Dekan/in
  - Präsident/in Diakonatskapitel
  - Bezirkskirchenpflege BKP (Art. 186 KO)
  - Fachstellen der gesamtkirchlichen Dienste GKD (u.a. Personaldienst, Rechtsdienst)