



Konzeption zum Beschwerdemanagement

Stand 06.12.2023

Dr. Andreas Dexheimer
T +49 8061 3896-1211
F +49 8061 3896-41211
M +49 171 8361322
E andreas.dexheimer@dwro.de

Sonntag, 18. Februar 2024

1 Ausgangssituation

Für die Mitarbeitenden der Diakonie Rosenheim sind die Satzung (<https://dwro.de/ueber-uns/satzung/>), das Leitbild (<https://dwro.de/ueber-uns/leitbild/>), die Werte- und Wirkungsorientierung (<https://dwro.de/ueber-uns/werte-wirkung-vision-mission-und-strategie/>) sowie die Führungsgrundsätze (<https://dwro.de/ueber-uns/fuehrungsgrundsaeetze/>) verbindlich. Die Mitarbeitenden haben die dort beschriebenen Normen stets einzuhalten und sich rechtstreu zu verhalten. Gewalt und andere Straftaten sowie Grenzüberschreitungen werden nicht toleriert.

Wir streben eine offene Kommunikation mit allen Beteiligten an. Daher ist es unser vordringliches Ziel, dass Missverständnisse, Unzufriedenheiten, Konflikte, Beschwerden, Missstände usw. im Zusammenwirken der Beteiligten zeitnah „vor Ort“ besprochen und geklärt werden.

Beim Umgang mit Beschwerden bzw. Meldungen muss der Schutz der Betroffenen aber auch der Schutz der Verdächtigten und der Organisation gewährleistet werden.

1.1 Ist-Stand

- Es kommt immer wieder zu Beschwerden von Klientinnen/Klienten, Mitarbeitenden, Leistungsträgern, Politiker/-innen, Kooperationspartnern, Nachbarn/Nachbarinnen etc.
- Ein Großteil der Beschwerden geht bei den **Einrichtungs- und Geschäftsbereichsleitungen** ein und wird auf der jeweiligen Hierarchieebene bearbeitet.
- Seit 2021 haben wir für Mitarbeitende eine zusätzliche (auch anonyme) **Beschwerdemöglichkeit** über <https://intranet.dwro.de/dialog/beschwerdemanagement/> geschaffen. Dort eingehende Beschwerden werden von der internen Revision bearbeitet.
- Zudem haben wir ebenfalls seit 2021 eine Beschwerdemöglichkeit bei der **Gleichstellungs- und Antidiskriminierungsstelle** (<https://intranet.dwro.de/kontaktstellen-fuer-arbeitnehmer-innen/gleichstellungs-und-antidiskriminierungsstelle/persoeliche-beratung/>) geschaffen.

Diakonisches Werk des
Evang.-Luth. Dekanatsbezirks
Rosenheim e. V.

Dietrich-Bonhoeffer-Str. 10
83043 Bad Aibling

T +49 8061 3896-0
F +49 8061 3896-1213
E kontakt@dwro.de

www.diakonie-rosenheim.de

Geschäftsleitung

Dr. Andreas Dexheimer (Vorstand, Sprecher)
Christian Christ (Vorstand)
Ulrike Stehle (besondere Vertreterin)
Margot Stöberlein (besondere Vertreterin)
Klaus Voss (besonderer Vertreter)

AG Traunstein: VR 40298
USt-IdNr.: DE129522238
USt-Nr.: 156/107/70050

Bankverbindung

meine Volksbank Raiffeisenbank eG
IBAN: DE93 7116 0000 0005 7670 67
BIC: GENODEF1VRR

Spendenkonto

Sparkasse Rosenheim-Bad Aibling
IBAN: DE56 7115 0000 0000 1429 50
BIC: BYLADEM1ROS



- Die Bearbeitung von Beschwerden wird als ein Teil des Qualitätsmanagements begriffen und dient der **Qualitätsentwicklung**.
- Fehler begreifen wir als **Chance zur Entwicklung** (vgl. <https://dwro.de/ueber-uns/leitbild/>).

1.2 Rechtliche Grundlagen

1.2.1 Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)

- Das HinSchG gilt für **Meldung** (§ 3 Abs. 4) und **Offenlegung** (§ 3 Abs. 5) von Informationen¹ über **Verstöße**², die **straf- oder bußgeldbewehrt** sind oder sonstige Verstöße gegen Rechtsvorschriften (vgl. § 2).
- Personen haben ein Wahlrecht zwischen **interner** und **externer Meldung** (§ 7).
- Die Verpflichtung zum Einrichten einer **internen Meldestelle** ergibt sich aus § 12.
- Die mit den Aufgaben einer internen Meldestelle beauftragten Personen sind bei der Ausübung ihrer Tätigkeit **unabhängig** und müssen über die notwendige **Fachkunde** verfügen (§ 15).
- Die interne Meldestelle betreibt **Meldekanäle** nach § 16, führt das **Verfahren** nach § 17 und ergreift **Folgemaßnahmen** nach § 18.
- Über die **Meldekanäle** müssen Meldungen in mündlicher (Telefon) oder in Textform ermöglicht werden. Eine persönliche Zusammenkunft muss ermöglicht werden. Anonyme Meldungen müssen nicht ermöglicht werden (§ 16).
- Die interne Meldestelle **bestätigt** den **Eingang** einer Meldung (binnen 7 Tagen), prüft den persönlichen (§ 1; berufliche Tätigkeit) und sachlichen (§ 2, straf- und bußgeldbewehrte Verstöße) **Anwendungsbereich**, hält mit der hinweisgebenden Person **Kontakt**, prüft die **Stichhaltigkeit** der eingegangenen Meldung, ersucht die hinweisgebende Person erforderlichenfalls um **weitere Informationen**, ergreift angemessene **Folgemaßnahmen** und **informiert** die hinweisgebende Person innerhalb von drei Monaten über geplante und bereits ergriffene Folgemaßnahmen sowie die Gründe für diese (§ 17).
- Als **Folgemaßnahmen** kann die interne Meldestelle **interne Untersuchungen** durchführen, betroffene Personen und Arbeitseinheiten kontaktieren, die hinweisgebende Person an andere zuständige Stellen **verweisen**, das Verfahren aus Mangel an Beweisen oder aus anderen Gründen **abschließen** oder das Verfahren zwecks weiterer Untersuchungen an die **interne Revision** oder eine **zuständige Behörde** abgeben (§ 18).
- Beschäftigungsgeber stellen für Beschäftigte **klare und leicht zugängliche Informationen** über die Nutzung des internen Meldeverfahrens bereit (§ 7 Abs. 3).
- Die Meldestelle hat die **Vertraulichkeit** der Identität der hinweisgebenden Person, der Personen, die Gegenstand einer Meldung sind, sowie der sonstigen in der Meldung genannten Personen zu wahren (§ 8).
- Informationen über die Identität von Personen, die Gegenstand einer Meldung sind, und von sonstigen in der Meldung genannten Personen dürfen abweichend von § 8 Absatz 1 an die jeweils zuständige Stelle **weitergegeben** werden, sofern dies im Rahmen interner Untersuchungen bei dem jeweiligen Beschäftigungsgeber oder in der jeweiligen Organisationseinheit sowie für das Ergreifen von Folgemaßnahmen **erforderlich ist** (§ 9 Abs. 4).
- Gegen hinweisgebende Personen gerichtete **Repressalien** und deren Androhung sind verboten (§ 36).

¹ Begründete Verdachtsmomente oder Wissen über tatsächliche oder mögliche Verstöße

² Rechtswidrige Handlungen oder Unterlassungen im Rahmen einer beruflichen, unternehmerischen oder dienstlichen Tätigkeit



- Eingehende Meldungen sind in dauerhaft abrufbarer Weise unter Beachtung des Vertraulichkeitsgebots zu **dokumentieren** (§ 11 Abs. 1). Die Dokumentation wird drei Jahre nach Abschluss des Verfahrens gelöscht (§ 11 Abs. 5).

1.2.2 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

- Beschäftigte haben das **Recht**, sich bei den zuständigen Stellen ... des Unternehmens ... **zu beschweren**, wenn sie sich im Zusammenhang mit ihrem Beschäftigungsverhältnis vom Arbeitgeber, von Vorgesetzten, anderen Beschäftigten oder Dritten wegen eines in § 1 genannten Grundes **benachteiligt fühlen**. Die **Beschwerde** ist zu **prüfen** und das **Ergebnis** der oder dem beschwerdeführenden Beschäftigten **mitzuteilen** (§ 13 Abs. 1).
- Das Beschwerderecht knüpft an eine **Benachteiligung** wegen der in § 1 AGG genannten Gründe (Rasse, ethnische Herkunft, Geschlecht, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexuelle Orientierung) an.
- Eine Belästigung (§ 3 Abs. 3 AGG) liegt vor, wenn unerwünschte Verhaltensweisen, die mit einem in § 1 genannten Grund in Zusammenhang stehen, bezwecken oder bewirken, dass die Würde der betreffenden Person verletzt und ein feindliches Umfeld geschaffen wird.
- Eine **sexuelle Belästigung** ist eine Benachteiligung, wenn ein unerwünschtes, sexuell bestimmtes Verhalten, wozu auch unerwünschte sexuelle Handlungen und Aufforderungen zu unerwünschten sexuellen Handlungen, sexuell bestimmte körperliche Berührungen, Bemerkungen sexuellen Inhalts sowie unerwünschtes Zeigen und sichtbares Anbringen von pornographischen Darstellungen gehören, bezweckt oder bewirkt, dass die Würde der betreffenden Person verletzt wird.
- Die Beschwerde ist an **keine bestimmte Form** gebunden (GK-Wiese, § 84 Rn. 21; B/G/K, § 13 Rn. 8.).
- Es wird die Ansicht vertreten, dass eine Beschwerde **auch anonym** erfolgen kann (BeckOK ArbR-Roloff, § 13 AGG Rn. 2; B/G/K, § 13 Rn. 8; ErfK-Schlachter, § 13 AGG Rn. 3; a. A. Oetker, NZA 2008, 264 [268]).

1.2.3 Präventionsgesetz (PrävG)

- Die Evangelisch-Lutherische Kirche in Bayern und das Diakonische Werk Bayern unterhalten **eine Ansprechstelle** für von sexualisierter Gewalt Betroffene (§ 5).
- Die Evangelisch-Lutherische Kirche in Bayern und das Diakonische Werk Bayern unterhalten **jeweils eine Meldestelle**, die Sorge für einen sachgerechten Umgang mit Verdachtsfällen und Vorkommnissen sexualisierter Gewalt trägt (§ 6 Abs. 1).
- Alle Mitarbeitenden im Sinne des § 1 Abs. 1 sind aufgefordert, **Beratung** zu suchen, wenn sie in ihrem Umfeld Anhaltspunkte für Vorkommnisse sexualisierter Gewalt wahrnehmen (§ 6 Abs. 3).
- Besteht nach entsprechender Beratung ein **begründeter Verdacht**³, sind die Mitarbeitenden unbeschadet des § 6 DG.EKD verpflichtet, diesen **unverzüglich** bei der Meldestelle zu **melden**⁴. Dies gilt nicht für Sachverhalte, die einer gesetzlichen Schweigepflicht unterliegen (§ 6 Abs. 4).
- Die Umsetzung des PrävG wird in einer separaten Konzeption zur Prävention von Gewalt präzisiert.

³ „erhebliche und plausible“ Verdachtsmomente, vgl. 4.2 Verfahren

⁴ Die Meldepflicht gilt erst, wenn ein Schutzkonzept aufgestellt und den Mitarbeitenden bekannt gegeben wurde (§ 11 Abs. 2 Satz 2).



2 Zielgruppen

Das hier beschriebene Beschwerdemanagement kann von allen gegenüber der Diakonie Rosenheim anspruchsberechtigte Personen und Institutionen genutzt werden, insbesondere von

- **Klientinnen/Klienten** und deren Angehörige bzw. rechtliche Vertretungen
- Haupt- und ehrenamtliche **Mitarbeitenden** der Diakonie Rosenheim und von verbundenen Unternehmen
- **Leistungsträgern** wie Jugendämter, Sozialämter, Bezirksverwaltungen u. a.
- **Politiker/-innen** auf kommunaler, Landes- und Bundesebene
- **Kooperationspartner** wie Schulen, andere Einrichtungen/Träger, Vermieter/-innen etc.
- **Anderen** wie Nachbarn/Nachbarinnen, Verwaltungen oder Kirchengemeinden

3 Ziele

3.1 Bindung der Zielgruppen erhalten und verbessern

- Würde und Schutz der Zielgruppen sicherstellen
- Zufriedenheit der Zielgruppen (vgl. 2) fördern
- Bindung der Zielgruppen verbessern
- Stabilisierung (gefährdeter) Beziehungen zur Zielgruppe
- Positive Mund-zu-Mund-Kommunikation
- Förderung eines zielgruppenorientierten Unternehmensimages

3.2 Qualitätsentwicklung

- Fehlverhalten, Fehlentwicklungen und betriebliche Schwächen erkennen und abstellen
- Verbesserung der betrieblichen Abläufe, Leistungsqualität und Wirksamkeit
- Vermeidung von zusätzlichen externen (Haftungskosten u. a.) und internen Kosten (Rechnungskürzungen u. a.)
- Wettbewerbsfähigkeit aufrechterhalten und verbessern
- Umsetzung gesetzlicher Vorgaben

4 Maßnahmen

4.1 Interne Beschwerde- und Meldestelle

- Die interne Beschwerde- und Meldestelle ist eine Arbeitseinheit (vgl. § 14 HinSchG), die aus gegenwärtig **acht Mitarbeitenden** besteht.
 - Je eine Vertretung der **Fachgebiete** Kindertagesstätten (Dominik Altmann), Jugendsozialarbeit (Anna Porer), Hilfe zur Erziehung (Miriam Egeler) und Soziale Dienste (Mara Homberg).
 - Je eine Vertretung aus dem **Personalmanagement** (Magdalena Pogorzalek) und der **Verwaltung** (z. B. Thomas McWilliams).
 - Eine Vertretung des **psychologischen Fachdienstes** (Boris Bilak)
 - **Gleichstellungsbeauftragte/-r** (Christine Dengler, vertr. durch Rosemarie Spiel).
- Die Mitarbeitenden der Beschwerde- und Meldestelle sind bei der Ausübung ihrer Tätigkeit **unabhängig**, sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, sind entsprechend **qualifiziert** und werden bedarfsgerecht **geschult**. Für sie gelten die entsprechenden Regelungen des Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG), Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) und des Präventionsgesetzes (PrävG).



- Es werden drei **Meldewege** eingerichtet:
 - **Telefon** (externer Vertrag, separates Mobiltelefon)
 - **E-Mail** (kontakt@beschwerde.dwro.de, wird auf ein Ticketsystem weitergeleitet)
 - Auf Ersuchen der hinweisgebenden Person wird für eine Meldung innerhalb einer angemessenen Zeit eine **persönliche Zusammenkunft** mit einer für die Entgegennahme einer Meldung zuständigen Person der internen Meldestelle ermöglicht.
- Die interne Beschwerde- und Meldestelle ist insbesondere für folgende **nicht anonyme und anonyme Beschwerden und Hinweise** zuständig:
 - Hinweisgeberschutzgesetz (**HinSchG**)
 - Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (**AGG**)
 - Präventionsgesetz (**PrävG**)
 - **Allgemeine Beschwerden**, die bei der Beschwerde- und Meldestelle eingehen
- Die interne Beschwerde- und Meldestelle ist **nicht zuständig**, wenn **allgemeine Beschwerden** in den Einrichtungen/Angeboten oder bei Führungskräften eingehen.
- Wenn Beschwerden bzw. Hinweise wegen Verstößen gegen Rechtsvorschriften (vgl. HinSchG), Benachteiligungen oder Belästigungen (vgl. AGG) oder sexualisierter Gewalt (vgl. PrävG) an anderen Stellen (z. B. Einrichtungen/Angebote, Führungskräfte) eingehen, wird die interne Beschwerde- und Meldestelle unverzüglich per E-Mail informiert und die weitere Bearbeitung abgestimmt.

4.2 Verfahren

- Die interne Beschwerde- und Meldestelle erstellt eine **Geschäftsordnung**, darin sind u. a. folgende Regelungen enthalten:
 - Wer die Beschwerde- und Meldestelle dauerhaft oder turnusgemäß leitet.
 - Wer die Administration des Ticketsystems und der Rufweiterleitungen verantwortet (auch stv.).
 - Wie telefonisch eingehende Beschwerden oder Meldungen in das Ticketsystem eingepflegt werden.
 - Wer neu eingehende Beschwerden oder Meldungen bearbeitet (mindestens zwei Mitarbeitende) und wann dies erfolgen muss.
 - Wie gewährleistet wird, dass verdächtige oder befangene Mitarbeitende der Beschwerde- und Meldestelle von entsprechenden Verfahren ausgeschlossen werden.
 - Wer die Zuständigkeit (Anwendungsbereich) überprüft und wie dies geschehen soll.
 - Wer den Kontakt zu der sich beschwerenden oder hinweisgebenden Person hält.
 - Wer die Plausibilität (Stichhaltigkeit, begründeter Verdacht) der eingegangenen Beschwerde bzw. Meldung überprüft und wie dies erfolgen soll.
 - Wer angemessene Folgemaßnahmen vorschlägt und wie diese kommuniziert bzw. umgesetzt werden.
 - Wer eine interne Untersuchung durchführt und wie diese durchgeführt wird.
 - Wer die sich beschwerende oder die hinweisgebende Person über Folgemaßnahmen (inkl. Begründung) informiert (nach max. drei Monaten).
 - Welche Fachkunde notwendig ist, durch wen die jeweilige Fachkunde gewährleistet wird und wer wie bedarfsgerecht geschult wird.
 - Wann und wie erhobene Daten gelöscht werden.
- Für jede Beschwerde bzw. Meldung ist ein/-e Mitarbeitende/-r **federführend** und ein/-e weitere/-r ergänzend **zuständig**. Damit wird immer ein **Vier-Augen-Prinzip** gewahrt.
- Wenn Mitarbeitende der Beschwerde- und Meldestelle selbst verdächtig werden, sind sie von entsprechenden Verfahren auszuschließen.



- Alle eingehenden Beschwerden und Meldungen, das Verfahren und die Folgemaßnahmen werden in einem **Ticketsystem** dokumentiert. Die Dokumentation wird drei Jahre nach Abschluss des Verfahrens gelöscht.
- Originaldokumente werden an einer zentralen Stelle separat von anderen Unterlagen und für andere verschlossen aufbewahrt und digital im Ticketsystem gespeichert.
- Nach Eingang einer Beschwerde bzw. Meldung wird unverzüglich die **Zuständigkeit** (Anwendungsbereich) überprüft, dabei werden folgende Kategorien unterschieden:
 - Beschwerden bzw. Meldungen i. S. d. Hinweisgeberschutzgesetzes (Verstöße gegen Rechtsvorschriften u. a.), Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (Benachteiligung, Belästigung) oder Präventionsgesetzes (sexualisierte Gewalt)
 - Allgemeine interne Beschwerden (von Mitarbeitenden)
 - Allgemeine externe Beschwerden (von Dritten)
 - Anderes, was nicht in die Zuständigkeit der Beschwerde- und Meldestelle fällt.
- Sofern sich die Beschwerde bzw. Meldung **gegen** ein Mitglied des **Diakonischen Rats** oder einen **Vorstand** richten, ist die erste **Vorsitzende des Diakonischen Rats**, bei deren Verhinderung oder Verdächtigung der zweite Vorsitzende unverzüglich zu informieren. Die nicht betroffenen Mitglieder des Diakonischen Rats und des Vorstands arbeiten bei der Aufklärung der Vorwürfe eng zusammen.
- Bei allgemeinen externen Beschwerden durch Dritte wird entschieden, ob die **Federführung** an die zuständige Führungskraft **abgegeben** wird oder bei der Beschwerde- und Meldestelle verbleibt. Die zuständige Führungskraft informiert die Beschwerde- und Meldestelle nach Abschluss der Bearbeitung über das Verfahren und die Folgemaßnahmen. Die Beschwerde- und Meldestelle dokumentiert dies im Ticketsystem.
- Der **Eingang** einer neuen Beschwerde bzw. Meldung wird i. d. R. binnen 48 Stunden, spätestens aber nach sieben Tagen unter Nennung der Federführung **bestätigt**. Falls die Federführung in Bezug auf eine allgemeine externe Beschwerde an die zuständige Führungskraft abgegeben wird, wird dies mitgeteilt. Auch eine mögliche Nichtzuständigkeit wird mitgeteilt, ggf. wird auf eine zuständige Stelle verwiesen.
- Bei Beschwerden bzw. Meldungen i. S. d. HinSchG, AGG oder PräVG sowie bei allgemeinen internen Beschwerden und allgemeinen externen Beschwerden, die in der Federführung der Beschwerde- und Meldestelle verbleiben, wird die Plausibilität der Beschwerde bzw. Meldung (Stichhaltigkeit, Schlüssigkeit⁵) geprüft.
- Erforderlichenfalls ersucht die Beschwerde- und Meldestelle die hinweisgebende Person um weitere Informationen.
- Die Klärung eines Verdachts kann längere Zeit in Anspruch nehmen, dabei werden erforderlichenfalls folgende Verdachtsstufen⁶ unterschieden:
 - **Unbegründeter Verdacht:** Die Verdachtsmomente lassen sich durch überprüfbare Erklärungen zweifelsfrei als unbegründet ausschließen. Die Bearbeitung wird abgeschlossen.
 - **Vager Verdacht:** Es gibt Verdachtsmomente, die an rechtswidriges Verhalten denken lassen. Weitere Maßnahmen zur Abklärung und Einschätzung sind notwendig.
 - **Begründeter Verdacht:** Die vorliegenden Verdachtsmomente sind erheblich und plausibel. Die vorliegende Information muss bewertet und geeignete Folgemaßnahmen müssen entwickelt werden.
 - **Erhärteter Verdacht:** Es gibt direkte oder sehr starke indirekte Beweismittel. Folgemaßnahmen müssen umgesetzt werden.

⁵ BeckOK ArbR/Bruns HinSchG § 17 Rn. 3

⁶ Vgl. https://www.ekd.de/massnahmen_zum_schutz_intervention.htm



- Der Sprecher der Geschäftsleitung⁷, bei dessen Verhinderung der zweite Vorstand wird unverzüglich über einen vagen, begründeten oder erhärteten Verdacht informiert, sofern dies für erforderlich gehalten wird. Bei einer Meldung i. S. d. HinSchG wird die Vertraulichkeit der Identität der hinweisgebenden Person gewahrt.
- Besteht ein begründeter oder erhärteter Verdacht auf **sexualisierte Gewalt**, ist dieser der **Meldestelle der Diakonie Bayern** (Zuständig für alle Arbeitsbereiche außer Kita, <https://www.diakonie-bayern.de/arbeitsfelder/aktiv-gegen-sexualisierte-gewalt>) bzw. der Meldestelle **der Evangelischen Landeskirche in Bayern** (Zuständig für Kitas, <https://aktiv-gegen-missbrauch-elkb.de/meldestelle/>) ggf. anonym zu melden und das weitere Vorgehen zu besprechen.

4.3 Folgemaßnahmen

- Hinsichtlich möglicher Folgemaßnahmen orientiert sich die Beschwerde- und Meldestelle an der Plausibilitätsprüfung.

4.3.1 Unbegründeter Verdacht

- Bei einem unbegründeten Verdacht wird die sich beschwerende oder hinweisgebende Person über die **Gründe** für den **Abschluss des Verfahrens** informiert.

4.3.2 Vager oder begründeter Verdacht

- Bei einem vagen oder begründeten Verdacht wird eine **interne Untersuchung** eingeleitet, dabei wird bzw. werden abhängig von den Umständen des Einzelfalls
 - mit der sich beschwerenden oder hinweisgebenden Person gesprochen,
 - mit den Betroffenen gesprochen,
 - mit den Verdächtigen gesprochen,
 - mit den Führungskräften gesprochen,
 - mit dem Umfeld gesprochen und
 - Unterlagen eingesehen.
- Die interne Untersuchung wird abgeschlossen, wenn ein vager oder begründeter Verdacht **aufgeklärt** ist. Wenn eine Aufklärung nicht möglich ist oder innerhalb von drei Monaten nicht abgeschlossen werden kann, wird geprüft, ob andere Stellen (interne Revision, Staatsanwaltschaft⁸, Zivilgericht o. ä.) diesen ggf. aufklären können.
- Bei straf-/zivilrechtlichen Vorwürfen werden die Betroffenen und unter Umständen auch die Verdächtigen darauf hingewiesen, dass evtl. **straf- bzw. zivilrechtlichen Möglichkeiten**⁹ zur Aufklärung des Verdachts bestehen.
- Die sich beschwerende oder hinweisgebende Person und der Sprecher der Geschäftsleitung werden über das Ergebnis der internen Untersuchung informiert. Zudem werden i. d. R. die in eine interne Untersuchung einbezogenen Personen entsprechend informiert.

⁷ Sofern sich die Beschwerde bzw. Meldung gegen den Sprecher der Geschäftsleitung richten, ist die Vorsitzende des Diakonischen Rats entsprechend einzubinden.

⁸ Staatsanwaltschaft Traunstein (Landkreise Traunstein, Rosenheim, Berchtesgadener Land, Altötting, Mühldorf a. Inn, kreisfreie Stadt Rosenheim) Staatsanwaltschaft München I (Landeshauptstadt München, Landkreise München), Staatsanwaltschaft München II (Landkreise Dachau, Fürstenfeldbruck, Starnberg, Wolfratshausen, Miesbach, Ebersberg), Staatsanwaltschaft Landshut (Landkreise Landshut, Erding, Freising, Dingolfing-Landau, Rottal-Inn, kreisfreie Stadt Landshut)

⁹ Anzeige der Straftat oder Verleumdung (§ 187 SGB VIII) bzw. falsche Verdächtigung (§ 164 StGB), Unterlassungserklärung, einstweilige Verfügung auf Unterlassung (§§ 935, 940 ZPO) oder Unterlassungsklage



4.3.3 Erhärteter Verdacht

- Die sich beschwerende oder hinweisgebende Person wird darüber informiert, dass aufgrund eines erhärteten Verdachts weitere Folgemaßnahmen von der Geschäftsleitung geprüft werden.
- Der Sprecher der Geschäftsleitung wird entsprechend informiert. Zudem werden i. d. R. die in eine interne Untersuchung einbezogenen Personen entsprechend informiert.

4.4 Weitere über § 18 HinSchG hinausgehende Folgemaßnahmen

- Bei einem Verdacht werden von der Geschäftsleitung u. a. weitere, über § 18 HinSchG hinausgehende Folgemaßnahmen geprüft:
 - Information der zuständigen Führungskraft
 - Arbeitsrechtliche Maßnahmen
 - Notwendige **Veränderungen** in den Konzeptionen, Schutzkonzepten, Verfahrensregelungen etc.
 - Wiedergutmachungen
 - Rehabilitation von unbegründet Verdächtigen
 - Strafanzeigen

4.5 Darstellung

- Die Seite **dwro.de/beschwerde** ist sowohl von der **Homepage/Kontakt**, als auch aus dem **Intranet/Kontaktstellen** für Arbeitnehmer/-innen heraus erreichbar¹⁰.
- Die **bisherigen Meldekanäle** (<https://intranet.dwro.de/dialog/beschwerdemanagement/>, <https://intranet.dwro.de/kontaktstellen-fuer-arbeitnehmer-innen/gleichstellungs-und-antidiskriminierungsstelle/persoенliche-beratung/>) werden entsprechend **verlinkt**.
- Die Seite **dwro.de/beschwerde** folgt dem **Corporate Design**.
- Auf der Seite **dwro.de/beschwerde** werden das **Beschwerdemanagement** im Allgemeinen und die Interne Beschwerde- und Meldestelle **vorgestellt**. Zudem werden die **Meldewege** erläutert und das **Verfahren** wird beschrieben.
- Dort wird auch auf die **externe Meldestelle des Bundes** beim Bundesamt für Justiz (vgl. https://www.bundesjustizamt.de/DE/MeldestelledesBundes/MeldestelledesBundes_node.html) verwiesen.
- Das **Ticketsystem** wird auf der unabhängig zu administrierenden Seite **beschwerde.dwro.de** betrieben.

4.6 Kommunikation

- Die Mitarbeitenden der Beschwerde- und Meldestelle kommunizieren, wie in diesem Konzept zum Beschwerdemanagement beschrieben, mit der
 - sich **beschwerenden** oder **hinweisgebenden Person** (Eingangsbestätigung, weitere Informationen, interne Untersuchung, Gründe von Folgemaßnahmen),
 - **zuständigen Führungskraft** (allgemeinen externe Beschwerden durch Dritte, erhärteter Verdacht, interne Untersuchung),
 - **Meldestelle der Diakonie Bayern** (begründeter oder erhärteter Verdacht auf sexualisierte Gewalt) und mit dem
 - **Sprecher der Geschäftsleitung** (erhärteter Verdacht, Ergebnis der internen Untersuchung).
- Im Rahmen einer internen Untersuchung kommunizieren sie zudem nötigenfalls mit den

¹⁰ Vgl. Anlage 1



- Betroffenen,
- Verdächtigten und mit dem
- Umfeld.
- Bei einer internen Untersuchung wird die Identität der hinweisgebenden Person, der Personen die Gegenstand der Meldung sind sowie sonstigen in der Meldung genannten Personen geschützt. Sofern erforderlich (vgl. § 9 Abs. 4 HinSchG) dürfen Informationen über die Identität von Personen, die Gegenstand einer Meldung sind, und von sonstigen in der Meldung genannten Personen an die jeweils zuständige Stelle weitergegeben werden.
- Darüber hinaus sind die Mitarbeitenden der Beschwerde- und Meldestelle zur **Geheimhaltung** (§ 203 StGB) bzw. **Verschwiegenheit** (§ 8 HinSchG) verpflichtet.
- Die weitere Kommunikation basiert auf dem **Konzept zur Krisenkommunikation**.

5 Ressourcen

- Die **Mitarbeitenden** der Beschwerde- und Meldestelle werden im notwendigen Umfang von sonstigen Tätigkeiten **freigestellt** und in Abstimmung mit der Geschäftsleitung **geschult**.
- Für die Seite beschwerde.dwro.de und das Ticketsystem fallen kaum Kosten an.

6 Evaluation

- Die vorliegende Konzeption zum Beschwerdemanagement wurde von der Geschäftsleitung entwickelt, mit der Kanzlei EMPLAWYERS abgestimmt und mit der MAV sowie der Meldestelle der Diakonie Bayern beraten, in der Fachkonferenz (alle Geschäfts- und Funktionsbereichsleitungen), im Leadersbrunch, in den Mitarbeitendenversammlungen und im Digitalen Dialog besprochen, sowie dem Diakonischen Rat zur Kenntnis gegeben.
- Die Beschwerde- und Meldestelle berichtet jährlich quantitativ (Anzahl Beschwerden/Meldungen, Plausibilitätsüberprüfung, Folgemaßnahmen, Arbeitszeit u. a.) und qualitativ (Art der Beschwerde/Meldung u. a.) in der Fachkonferenz über ihre Arbeit.
- Die vorliegende Konzeption zum Beschwerdemanagement wird erstmals spätestens 2025 und dann alle zwei Jahre von der Konferenz der Geschäfts- und Funktionsbereichsleitungen überprüft und ggf. weiterentwickelt.