

Konzeption zum Beschwerdemanagement

Fortschreibung, Stand 25.10.2025

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.

Ist-Stand

Es kommt immer wieder zu Beschwerden von Klient*innen, Mitarbeiter*innen, Leistungsträgern, Politiker*innen, Kooperationspartnern, Nachbar*innen etc.

Ein Großteil der Beschwerden geht bei den **Einrichtungs- und Geschäftsbereichsleitungen** ein und wird auf der jeweiligen Hierarchieebene bearbeitet.

2023 wurde die **interne Beschwerde- und Meldestelle** als zentrale Stelle eingerichtet, die für alle Beschwerden und Hinweise zuständig ist, die das Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG), das Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und das Präventionsgesetz (PrävG) betreffen. Auch andere interne oder externe Beschwerden können an diese Stelle gemeldet werden.

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/>).



Rechtliche Grundlagen

Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)

§ 1 des Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG) legt fest, dass Personen, die im Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit oder bereits im Vorfeld ihrer Anstellung Kenntnis von Verstößen erlangen und diese an eine dafür vorgesehene Meldestelle weitergeben, vor Benachteiligungen geschützt werden. Unter den Begriff der „hinweisgebenden Personen“ fallen demnach alle natürlichen Personen, die solche Informationen erhalten und melden. Darüber hinaus schützt das Gesetz auch diejenigen, über die Meldungen oder Offenlegungen gemacht werden, sowie alle weiteren Personen, die durch eine Meldung oder Offenlegung betroffen sein könnten.

Das HinSchG gilt für **die 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 einer **internen** oder **externen 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).

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).

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 Begründete Verdachtsmomente oder Wissen über tatsächliche oder mögliche Verstöße

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



Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

§ 1 des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) hat zum Ziel, Diskriminierungen aufgrund von „Rasse“ oder ethnischer Herkunft, Geschlecht, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Identität zu verhindern und bestehende Benachteiligungen zu beseitigen. Dabei geht es vor allem darum, faire und gleiche Bedingungen in sämtlichen Lebensbereichen zu gewährleisten – etwa in Beschäftigung und Beruf, aber auch im Zugang zu Gütern und Dienstleistungen.

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).

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]).

Die **Gleichstellungs- und Antidiskriminierungsstelle** (<https://intranet.dwro.de/kontaktstellen-fuer-arbeitnehmer-innen/gleichstellungs-und-antidiskriminierungsstelle/persoенliche-beratung/>) bietet Unterstützung und Beratung im Fall von Diskriminierung und Belästigung.

Präventionsgesetz (PrävG)

§ 2 des Präventionsgesetzes (PrävG) der Evangelisch-Lutherischen Kirche in Bayern stellt klar, dass die Kirche und die Diakonie sexualisierter Gewalt keinen Raum geben. Hieraus ergibt sich für alle Träger die Verpflichtung, sexualisierter Gewalt vorzubeugen, sie zu verhindern und Verdachtsfälle aufzuklären. Darüber hinaus müssen sie in konkreten Fällen angemessen reagieren, betroffenen Personen Hilfe und Unterstützung zukommen lassen sowie Ursachen und Erscheinungsformen sexualisierter Gewalt in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich aufarbeiten.

Die Evangelisch-Lutherische Kirche in Bayern und das Diakonische Werk Bayern unterhalten **eine (gemeinsame) 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 (der Diakonie Bayern oder ELKB) 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.

Zielgruppen

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

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

Ziele

Bindung der Zielgruppen erhalten und verbessern

- Würde und Schutz der Zielgruppen sicherstellen
- Zufriedenheit der Zielgruppen (vgl. 0) fördern
- Bindung der Zielgruppen verbessern
- Stabilisierung (gefährdeter) Beziehungen zur Zielgruppe
- Positive Mund-zu-Mund-Kommunikation
- Förderung eines zielgruppenorientierten Unternehmensimages

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

Maßnahmen

Interne Beschwerde- und Meldestelle

- Die interne Beschwerde- und Meldestelle ist eine Arbeitseinheit (vgl. § 14 HinSchG), die aus gegenwärtig **acht Mitarbeitenden** besteht.

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).



- Je eine Vertretung der **Fachgebiete** Kindertageseinrichtungen, Jugend(sozial)arbeit und Ganztagsbildung, Hilfe zur Erziehung und Soziale Dienste
- Je eine Vertretung aus dem **Personalmanagement** und der **Verwaltung**
- Eine Vertretung des **psychologischen Fachdienstes**
- **Die bzw. der Inklusionsbeauftragte**

Die Mitarbeitenden der internen 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), des 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 Beschwerde- und 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 internen 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 von der kenntnisnehmenden Person, ggf. durch deren Leitung, per E-Mail informiert**. Die interne Beschwerde- und Meldestelle übernimmt das weitere Verfahren (vgl. 4.2.). Die fachliche Zuständigkeit bleibt bei der jeweiligen Einrichtung/dem jeweiligen Angebot bzw. der Führungskraft.

Verfahren

Für jede Beschwerde bzw. Meldung ist ein*e Mitarbeiter*in federführend und ein*e weitere*r ergänzend zuständig. Damit wird immer ein Vier-Augen-Prinzip gewahrt. Der Eingang einer neuen Beschwerde bzw. Meldung wird i. d. R. binnen 48 Stunden, spätestens aber nach sieben Tagen unter Nennung der Federführung bestätigt.

Wenn Mitarbeitende der internen Beschwerde- und Meldestelle indirekt betroffen sind, da bspw. eine Meldung aus ihrem Verantwortungsbereich zu bearbeiten ist, übernehmen sie nicht die Federführung in der Bearbeitung der Meldung.

Wenn Mitarbeitende der internen Beschwerde- und Meldestelle selbst verdächtigt werden, sind sie von dem entsprechenden Verfahren auszuschließen.

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.

Nach Eingang einer Beschwerde bzw. Meldung wird unverzüglich die Zuständigkeit (Anwendungsbereich) überprüft, dabei werden folgende Kategorien unterschieden:

- Beschwerden bzw. Meldungen i. S. d. Hinweisgeberschutzgesetzes, Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes oder Präventionsgesetzes
- Allgemeine interne Beschwerden (von Mitarbeitenden)
- Allgemeine externe Beschwerden (von Dritten)
- Anderes, was nicht in die Zuständigkeit der Beschwerde- und Meldestelle fällt.

Bei allgemeinen internen oder externen Beschwerden wird geprüft, ob sie in die Zuständigkeit der internen Beschwerde- und Meldestelle fallen oder an die zuständige Führungskraft abgegeben werden. Die zuständige Führungskraft informiert die interne Beschwerde- und Meldestelle nach Abschluss der Bearbeitung über das Verfahren und die Folgemaßnahmen. Die interne Beschwerde- und Meldestelle dokumentiert dies im Ticketsystem.

Falls die Federführung in Bezug auf eine allgemeine interne oder externe Beschwerde an die zuständige Führungskraft abgegeben wird, wird dies mitgeteilt. Auch eine mögliche Nichtzuständigkeit wird mitgeteilt, ggf. wird auf eine zuständige Stelle verwiesen. Das Verfahren in der Meldestelle ist damit abgeschlossen und wird als solches dokumentiert. Eine darüberhin-
ausgehende Dokumentation erfolgt nicht.

Bei Beschwerden bzw. Meldungen i. S. d. HinSchG, AGG oder PräVG sowie bei allgemeinen internen und externen Beschwerden, die in der Federführung der internen Beschwerde- und Meldestelle verbleiben, wird die **Plausibilität** der Beschwerde bzw. Meldung (Stichhaltigkeit, Schlüssigkeit⁵) geprüft.

Erforderlichenfalls ersucht die interne Beschwerde- und Meldestelle die hinweisgebende Person um weitere Informationen.

Die Klärung eines Verdachts kann längere Zeit in Anspruch nehmen, dabei werden erforderlichenfalls folgende **Verdachtsstufen**⁶ 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.

Der Sprecher der Geschäftsleitung⁷, bei dessen Verhinderung der zweite Vorstand wird unverzüglich über einen vagen, begründeten oder erhärteten Verdacht informiert, sofern der Verdacht für den Träger relevant sein könnte. 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,

⁵ BeckOK ArbR/Bruns HinSchG § 17 Rn. 3

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

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



<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.

Folgemaßnahmen

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

Unbegründeter Verdacht

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

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 Verdächtigten 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 **nicht innerhalb von drei Monaten 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 Verdächtigten darauf hingewiesen, dass evtl. **straf- bzw. zivilrechtliche 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.

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.

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



Weitere über § 18 HinSchG hinausgehende Folgemaßnahmen

- Bei einem begründeten oder erhärteten 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

Dokumentation / Ticketsystem

Alle eingehenden Beschwerden und Meldungen, das Verfahren und die Folgemaßnahmen werden in einem Ticketsystem dokumentiert. Das **Ticketsystem** wird auf der unabhängig zu administrierenden Seite **beschwerde.dwro.de** betrieben. 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.

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/persoenliche-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) und auf die Meldestelle der Diakonie Bayern (<https://www.diakonie-bayern.de/arbeitsfelder/aktiv-gegen-sexualisierte-gewalt>). verwiesen.

Geschäftsordnung

- Die interne Beschwerde- und Meldestelle hat eine **Geschäftsordnung**, darin sind u. a. folgende Regelungen enthalten:
 - Wer die interne 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.

¹⁰ Vgl. Anlage 1



- Wie gewährleistet wird, dass verdächtige oder befangene Mitarbeitende der internen 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.

Kommunikation

Die Mitarbeitenden der internen 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** (vager, begründeter oder erhärteter Verdacht, Ergebnis der internen Untersuchung).
- Im Rahmen einer internen Untersuchung kommunizieren sie zudem nötigenfalls mit den
 - Betroffenen,
 - Verdächtigten und mit dem
 - Umfeld.

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 internen Beschwerde- und Meldestelle zur **Geheimhaltung** (§ 203 StGB) bzw. **Verschwiegenheit** (§ 8 HinSchG) verpflichtet.

Die weitere Kommunikation basiert auf dem **Konzept zur Krisenkommunikation**.

Ressourcen

Die **Mitarbeitenden** der internen Beschwerde- und Meldestelle werden im notwendigen Umfang von sonstigen Tätigkeiten **freigestellt** und in Abstimmung mit der Geschäftsleitung **geschult**.

Scheidet ein*e Mitarbeiter*in der internen Beschwerde- und Meldestelle dauerhaft aus, kann die interne Beschwerde- und Meldestelle der Geschäftsleitung einen Vorschlag zur Nachbesetzung machen.

Für die Seite [beschwerde.dwro.de](https://www.beschwerde.dwro.de) und das Ticketsystem fallen kaum Kosten an.



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 interne 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 alle zwei Jahre von der Konferenz der Geschäfts- und Funktionsbereichsleitungen überprüft und ggf. weiterentwickelt.