

Anregungen und Beschwerden

Der Kirchenkreis An der Agger hat für den Bereich des Verwaltungsamtes ein Anregungs- und Beschwerdemanagement eingerichtet. Ziel des Anregungs- und Beschwerdemanagements ist es, Ihre Ideen einzubinden, die Kommunikation zu verbessern, Mängel systematisch zu identifizieren und Verbesserungen nachhaltig umzusetzen. Nähere Informationen finden sie hier.

An dieser Stelle haben Sie die Möglichkeit, **Verbesserungsvorschläge** und sonstige Anregungen einzubringen: anregungen.anderagger@ekir.de

Sie haben aber auch die Möglichkeit, **Beschwerden** zu formulieren oder sich über nicht glücklich gelaufene Vorgänge zu äußern. Dazu können Sie jederzeit mit dem für Sie zuständigen Mitarbeiter oder der für Sie zuständigen Mitarbeiterin Kontakt aufnehmen. Diese nimmt sich Ihrer Kritik an und wird versuchen, eine Lösung für das Problem zu finden.

Bei **größeren oder wiederholt auftretenden Problemen**, die Sie für besonders wichtig halten, bitten wir Sie, sich offiziell (telefonisch, persönlich, schriftlich, per E-Mail) an unsere **Beschwerdestelle** zu wenden:

Herr Thomas Hildner

Tel. 02261 700954

beschwerden.anderagger@ekir.de

Herr Hildner wird für eine zeitnahe Klärung Ihres Anliegens sorgen.

Anregungs- und Beschwerdemanagement für das Verwaltungsamt im Ev. Kirchenkreis An der Agger

Eine Beschwerde ist, wenn jemand unzufrieden ist und dies äußert.

Warum ein Anregungs- und Beschwerdemanagement?

- gute Ideen sollen aufgenommen und umgesetzt werden
- Mängel oder Fehler werden systematisch identifiziert und Verbesserungen nachhaltig umgesetzt
- die Kommunikation mit den Gemeinden soll laufend verbessert werden
- die Gemeinden nehmen das Verwaltungsamt positiv wahr, da es den Dingen nachgeht
- die Mitarbeitenden werden durch eine schnelle Lösung der Probleme motiviert statt durch schwelende Konflikte belastet
- Pflichtaufgabe nach dem Verwaltungsstrukturgesetz

In welcher Weise werden Beschwerden geäußert?

zum Beispiel

- durch Wortmeldungen auf der Kreissynode, Synodalveranstaltungen etc.
- durch Protokolle

- per E-Mail, Brief oder auch telefonisch
- über persönliche Gespräche mit Mitarbeitenden / Abteilungsleitung / Amtsleitung
- ...

Beispiele für eine Beschwerde:

- Erreichbarkeit
- unklare Zuständigkeit
- Reaktionszeit
- ausbleibende Rückmeldung
- Bearbeitungszeit
- Umgang
- fehlerhafte Beratung / Arbeitsergebnis
- ...

Beispiele für eine Anregung

- Anbringung eines Hinweisschilds im Eingangsbereich, wo man sich melden kann (Anmeldung)

Wer kann eine Anregung oder Beschwerde einreichen?

- Haupt- und Ehrenamtliche der Kirchengemeinden z. B. Vorsitzende, Pfarrer/innen, Kirchmeister/innen...
- Haupt- und Ehrenamtliche des Kirchenkreises, z. B. Synodale, Pfarrer/innen, Mitarbeitende der Beratungsstellen...
- Externe, z. B. Lieferanten...
- ...
- anonymen Beschwerden wird nicht nachgegangen
- für die Mitarbeitenden des Verwaltungsamtes gelten die beschlossenen Kommunikationsgrundsätze

Zielsetzung:

- Verbesserung der Kommunikation mit den Gemeinden und auch intern / Einbindung von Ideen
- Mängel systematisch identifizieren und Herbeiführen von nachhaltigen Verbesserungen („lebenslanges Lernen“)
- Steigerung der Zufriedenheit der Gemeinden / Einrichtungen / Mitarbeitenden

Verfahrensweg:

- Eingaben werden vom Empfänger der Anregung oder Beschwerde in einem standardisierten Formular erfasst
- Der Beschwerdeführer erhält zeitnah eine Eingangsbestätigung mit dem Hinweis, dass er bis ... einen Bescheid erhält, ggf. auch früher
- der Empfänger der Beschwerde klärt umgehend, spätestens innerhalb von drei Werktagen, welche Abteilung zuständig ist, und leitet die Beschwerde an die Abteilungsleitung weiter. Unter Umständen sind auch mehrere Abteilungen betroffen

- die Rückmeldung an den Beschwerdeführenden erfolgt durch die Abteilungsleitung innerhalb von drei Werktagen nach der Abteilungsrunde / Sachbearbeiterrunde
- Information durch die Abteilungsleitung an die Verwaltungsleitung (VL), die für die Dokumentation und Auswertung zuständig ist
- Berichterstattung - nicht fallbezogen - durch VL an den KSV (quartalsweise) und Verwaltungsfachausschuss (halbjährlich)

Auswertung durch Verwaltungsleitung - mengenmäßige Betrachtung

- Auswertung der Eingangskanäle
- Auswertung nach Abteilungen
- Auswertung nach Kirchengemeinden / Einrichtungen
- Auswertung nach Beschwerdearten

Auswertung - inhaltliche Betrachtung

- Ursache des Problems analysieren
- strukturelle Maßnahmen zur Verbesserung ableiten
- Prozessbeschreibung erstellen bzw. anpassen
- Beschreibung von Standards

Ergebnissicherung

- regelmäßiger TOP Abteilungsleiterrunde
- Berichterstattung – nicht fallbezogen - durch VL an den KSV (quartalsweise) und Verwaltungsfach-Ausschuss (halbjährlich)